

Merkantil csoport Panaszkezelési szabályzata

2018. október 1.

Bevezető

(1) A Merkantil Bank Zrt. és a Merkantil Ingatlan Zrt. - (továbbiakban: Merkantil csoport)¹

- a/ befogadnak minden – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés a Merkantil csoport részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységüket, magatartásukat, mulasztásukat érintő kifogást (továbbiakban: panasz);
- b/ biztosítják, hogy ügyfeleik panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék;
- c/ a panaszokat jellegük szerint nyilvántartásba veszik, teljes körűen kivizsgálják, kezelik és megválaszolják;
- d/ a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

(2) Az írásban történő bejelentést megkönnyítést szolgálta a szabályzat 1. sz. mellékletében található Panaszkezelési formanyomtatvány. A nyomtatvány által előre felkínált válaszok a panasz leírását és a panaszos igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is). A panaszok megválaszolását könnyíti, ha az Ügyfelek a kifogásaikat és azok indokait a panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegretörően és felsorolásszerűen adják meg.

(3) A **Merkantil csoport felhívja ügyfelei figyelmét a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi oldalára**, a panaszkezeléssel kapcsolatban ott található tájékoztatókra, továbbá a panaszkezelési formanyomtatványra: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

(4) Merkantil csoport a fentiekben ismertetett formanyomtatványon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

(5) Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (Meghatalmazás minta 2. sz. melléklet)

(6) A Merkantil csoport jelen szabályzatot a székhelyén működő ügyfélszolgálati ügyféltérben és honlapján (www.merkantil.hu) megjelenteti.

¹ A Merkantil Car Zrt. a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által 2018. szeptember hónap 27. napján meghozott Cg.01-10-044003/223. számú végzése szerint 2018.09.30-i hatállyal beolvadt a Merkantil Bank Zrt.-be. A beolvadás következtében a Merkantil Bank Zrt. a Merkantil Car Zrt. általános jogutódja, így 2018.10.01-jétől a Merkantil Car tevékenységével kapcsolatos panaszok fogadását, kezelését is a Merkantil Bank Zrt. végzi.

A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz

(7) Személyesen a társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a nyitvatartási idő alatt:

- a/ társaság székhelye: Budapest, V. ker. József Attila u. 8.
- b/ nyitva tartás: hétfő – csütörtök: 8.00 – 15.45; péntek: 8.00 – 14.00

(8) Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül:

- a/ telefon: +36-1-268-6868
- b/ A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a Merkantil csoport munkatársai hétfőtől szerdáig 8.00 és 16.45, csütörtökön 8.00 és 20.00, pénteken 8.00 és 15.30 között fogadják az ügyfelek panaszait, válaszolnak a kérdésekre.

Írásbeli panasz

(9) Az írásban tett panaszokat a **Merkantil Bank Zrt. Operatív Igazgatósága** illetve a **Merkantil Ingatlan Zrt. vezérigazgatója** részére kell megküldeni:

- a/ személyesen vagy más által átadott irat útján a társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a nyitvatartási idő alatt;
- b/ postai úton (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf. 676);
- c/ telefaxon (+36-1-268-6880);
- d/ elektronikus levélben (e-mail: informacio@mail.merkantil.hu).

A panasz kivizsgálása

(10) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Merkantil csoport nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

(11) Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a Merkantil csoporttól milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos postai levél formájában vagy telefaxon keresztül.

(12) Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Merkantil csoport a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

(13) A Merkantil csoport panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.

Szóbeli panasz

(14) A Merkantil csoport a szóbeli panaszt – a (17) bekezdésben meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

(15) A Merkantil csoport a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

(16) Amennyiben a bejelentés, panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Merkantil csoport a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a (22) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(17) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Merkantil csoport a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a (22) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(18) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – az ügyintéző az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat, melyek a szerződés száma és a panasz bejelentésének időpontja, továbbá tájékoztatja az ügyfeleket, hogy a benyújtott panaszt, illetve az arról készült jegyzőkönyvet az Operatív Igazgatóságának továbbítja.

(19) A panaszról készülő jegyzőkönyv a következő adatokat rögzíti:

- a/ az ügyfél neve;
- b/ az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c/ a panasszal érintett szerződés száma,
- d/ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- e/ az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f/ az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g/ amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása;
- h/ a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i/ a panasszal érintett Merkantil csoporttag neve és címe.

(20) Telefonon közölt bejelentés esetén azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. (Pl.: üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek, ... tartalmával kapcsolatban) A Merkantil csoport azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki. Az ügyfélre, a számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan a Merkantil csoport információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

(21) A telefonos ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetésekről hangfelvétel készül, melynek hanganyagát a Merkantil csoport rögzíti, öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Írásbeli panasza

(22) A Merkantil csoport az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.

(23) Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

(24) A (22) és a (23) bekezdés alkalmazásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.

(25) Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Merkantil csoport tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének, válaszadásának várható időpontját.

(26) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Merkantil csoportnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

(27) A Merkantil csoport a panaszok kivizsgálását követően olyan választ ad, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

(28) A Merkantil csoport a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

(29) A Merkantil csoport a fogyasztónak² minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

- a/ Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b/ a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

(30) A Merkantil csoport a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

(31) A Merkantil csoport a panaszt és az arra adott választ a Pmt. 57.§ (1)³ bekezdése szerint az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított nyolc évig, szerződés létrejöttének megghiúsulása esetén öt évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

² *Fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. 28/2014 (VII.23.) MNB rendelet 1. § (2)

³ Pmt. 57. § (1) A szolgáltató – az általa vezetett nyilvántartásban – a 7–11. §-ban foglalt kötelezettség teljesítése során birtokába jutott személyes adatnak nem minősülő adatokat, beleértve az elektronikus azonosítás során birtokába jutott adatokat is, valamint minden egyéb, az üzleti kapcsolattal összefüggésben keletkezett adatot az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított nyolc évig köteles megőrizni.

Panaszbejelentés adattartalma

(32) A Merkantil csoport a bejelentés kivizsgáláshoz az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- a/ ügyfél neve;
- b/ ügyfél szerződésszáma, (továbbá gépjármű-finanszírozási szerződés esetén a gépjármű forgalmi rendszáma);
- c/ ügyfél állandó lakcíme, székhelye, és levelezési címe;
- d/ ha az ügyfél a választ telefax útján kívánja megkapni, akkor annak száma;
- e/ képviselő (meghatalmazott) neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő útján nyújtja be panaszát);
- f/ panasz (több kifogás, panasz esetén a panaszokat és azok indokait a beadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegretörően és felsorolásszerűen)
 - fa/ panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - fb/ észlelésének időpontja,
 - fc/ ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja,
 - fd/ oka és annak leírása, kifejtése;
- g/ ügyfél igénye;
- h/ a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Merkantil csoportnál nem áll rendelkezésre;
- i/ meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j/ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

(33) A Merkantil csoport tagjai a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Általános adatvédelmi tájékoztató és a „Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő Adatkezelési Tájékoztató”-ban nyújt részletes információt, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. tv. rendelkezéseivel összhangban (3. sz. melléklet).

(34) A Merkantil csoport kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- a/ fejtsse ki panaszát és igényét részletesen,
- b/ csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban),
- c/ őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

Jogorvoslati lehetőség

(35) A panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 naptári napos (de legkésőbb 35 munkanapos) törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése miatt fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

(36) Fogyasztói⁴ panasz elutasítása esetén a Merkantil csoport válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy amennyiben a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

- a/ Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult, úgy a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet;

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

- levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,
- telefon: +36-80-203-776,
- internet: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- **a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) formanyomtatvány elektronikus elérhetősége:** <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

- b/ a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy az ügyfél döntése alapján a - amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül - **Pénzügyi Békéltető Testülethez** vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat;

Pénzügyi Békéltető Testület

- székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
- ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- telefon: +36-80-203-776,
- internet: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
- levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172,
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- **az eljárás kezdeményezéséhez szükséges fogyasztói kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetősége:** <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

- c/ illetve amennyiben a fenti pontok egyikébe sem tartozik, úgy további jogorvoslatra nincs lehetőség.

(37) Amennyiben a Merkantil csoport álláspontja szerint a panasz a (36) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (36) bekezdés a) pontja, illetve a (36) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

(38) **A Merkantil Bank Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testületnél** írásban, visszavonásig érvényes - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott - **általános alávetési nyilatkozatot**, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, **nem tett**.

⁴ Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. 28/2014 (VII.23.) MNB rendelet 1. § (2)

(39) Az intézményekhez beadandó fogyasztói kérelmek formanyomtatványai térítésmentesen a Merkantil Banktól a következő elérhetőségeken kérhetők: telefonszám: +36 1 268 6868; e-mail: informacio@mail.merkantil.hu; levelezési cím: 1365 Budapest, Pf. 676

(40) A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálásra előírt 30 napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 naptári napos (de legkésőbb 35 munkanapos) törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél** panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Panaszbejelentések nyilvántartása

(41) A Merkantil csoport az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

(42) A nyilvántartás tartalmazza

- a/ a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b/ a panasz benyújtásának időpontját,
- c/ a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d/ a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e/ a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.