

Panaszkezelési Tájékoztató

A Polgári Bank Zrt. elsődleges célja Ügyfelei magas színvonalú kiszolgálása. Amennyiben pénzügyei intézése során mégis olyan problémával találkozik, melyet munkatársaink nem tudnak azonnal megoldani vagy elhárítani, lehetőség van arra, hogy a Bank felé panasszal éljen.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Bank segítséget kíván nyújtani Önnek abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében megkérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatót, mely az esetleges bejelentésekkel, panaszos ügyek kezelésével kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

1. A Panasz bejelentésének módjai

Szóban:

- **Személyesen:** nyitvatartási időben a Bank bármely bankfiókjában. A fiókhálózat elérhetősége és nyitvatartási ideje a Bank honlapján elérhető.
- **Telefonon:** munkanapokon 0.00 – 24.00 óráig a telefonos panaszkezelési ügyfélszolgálaton keresztül a +36 18 728-999 telefonszámon.

Írásban:

- **Személyesen vagy más által átadott irat útján:** nyitvatartási időben a Bank bármely bankfiókjában. A fiókhálózat elérhetősége és nyitvatartási ideje a Bank honlapján elérhető.
- **Postai úton történő panaszbejelentés esetén** a levelet a Polgári Bank Zrt. Központi Igazgatásának kell címezni: 4090 Polgár, Hősök u. 8. vagy 4091 Polgár Pf.: 43 postacímre.
- **Elektronikus levélben:** 0.00 – 24.00 óráig a levél titkarsag@polgaribank.hu e-mail címre történő megküldésével.

A Bank lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panaszát a Bank honlapján elérhető formanyomtatvány kitöltésével terjessze elő. A Bank elfogadja az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is.

A Bank Ügyfeleinek lehetősége van a panasz meghatalmazott útján történő benyújtására is. A meghatalmazás mintát megtalálja a Bank a honlapján, illetve a fiókhálózat ügyfélszolgálatán az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben is elérhetővé teszi.

Amennyiben nem a Bank által megadott meghatalmazás nyomtatványt használja, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2. A Panasz kivizsgálása

A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, teljeskörűen történik.

A Bank a **szóbeli** – személyesen, valamint telefonon közölt – panaszt azonnal kivizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról kollégáink jegyzőkönyvet vesznek fel.

A kitöltést követően az Ügyfél részére átadásra kerül egy – a befogadó részéről aláírt és érkezett dátummal ellátott – másolati példány a nyomtatványból, melynek Ügyfél általi átvételét a Banknál maradó példányon történő aláírással igazolni kell. Az átadásra kerülő példány mellett kötelezően átadásra kerül jelen Panaszkezelési tájékoztató és az Adatkezelési Tájékoztató Panaszkezeléshez nyomtatvány is.

A szóbeli panasz felvételét követően az ügyintéző tájékoztatja az ügyfelet, a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Az ügyfélpanaszok kivizsgálására és a válaszadásra a Központi panaszkezelésért felelős személyek jogosultak.

Telefonon közölt panasz esetén a Bank az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az Ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

A telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Egyebekben a Bank a szóbeli panasz esetén is az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. Panasz megválaszolása és válaszadási határidők

A Bank mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leghamarabb megválaszolja a benyújtott panaszát.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra vonatkozó határidő a panasz témájától függ. **Általánosságban elmondható, hogy a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül a Bank kivizsgálja panaszát.**

Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamely 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.

A Bank a panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva, küldi meg Ügyfelei részére.

Amennyiben panasz elutasításra kerül, válaszunkban részletes tájékoztatást nyújtunk az igénybe vehető jogorvoslatokról, továbbá megadjuk az érintett hatóságok, testületek elérhetőségét, levelezési címét. Emellett lehetőséget biztosítunk az ezen testületeknél történő eljárás megindításához szükséges pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány térítésmentes igénylésére.

4. Panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank elektronikus nyilvántartást vezet, amelyben rögzítésre kerül:

- a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz benyújtásának dátuma,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - időpontja.

A Bank a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

5. Részletes tájékoztatás

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan a Bank Panaszkezelési Szabályzata ad iránymutatást.

A Bank részéről a panaszkezeléssel kapcsolatban közzétett szabályzat megtalálható a bankfiókokban és elérhető a Bank honlapján: <https://www.polgaribank.hu/panaszkezeles>

A panaszkezelés általános menetéről és fórumairól részletes tájékoztatás található az MNB által készített-pénzügyi panaszokra vonatkozó- Pénzügyi Navigátor Füzetben is, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Polgári Bank Zrt.