

JOGORVOSLATI TÁJÉKOZTATÓ

Amennyiben Ön nem ért egyet a Polgári Bank válaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. MAGYAR NEMZETI BANK PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf.: 777., Tel.: +36 80 203 776, E-mail cím: ugyfelszolgalat@mbn.hu

2. PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina Krt. 6., Levélcím: 1525 Budapest BKKP, Pf.: 172., Tel.: +36 80 203 776, +36 1 489-9700, E-mail cím: ugyfelszolgalat@mbn.hu

3. BÍRÓSÁG (Bírósági keresettel a területileg illetékes Bírósághoz lehet fordulni)

1. Magyar Nemzeti Bank által folytatott fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás:

A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény 81. § értelmében: A Magyar Nemzeti Bank kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi a Bank által nyújtott szolgáltatás igénybe vevő fogyasztóival szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, ágazati jogszabályokban előírt rendelkezések, valamint az alábbi törvényekben meghatározottak szerint:

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek,
- a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és eljár e rendelkezések megsértése esetén.

Fogyasztóvédelmi eljárást a Bankkal szemben a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezhet, miután a Banknál az ügyfélbejelentések benyújtására közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, e-mailben) azonosításra alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a panaszra nem kapott választ (írásbeli panasz esetén a panasz benyújtásától számított 30 napon belül)
- pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén az írásbeli panasz közzétételét követő 15 munkanapon belül a Bank egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatosan,
- a panasz kivizsgálása nem a vonatkozó jogszabályokban előírtak szerint történt,
- a Bank válaszából egyéb, fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

Szükséges a kérelemhez csatolni a Bankhoz benyújtott panaszt, illetve a panaszra kapott válasz másolatát és a jogsértés bekövetkezése óta nem telt el öt év. A kérelem benyújtásához szükséges formanyomtatvány a Bank internetes oldalán elérhető.

2. Pénzügyi Békéltető Testület:

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) a Magyar Nemzeti Bank által működtetett szakmailag független testület. A PBT hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a szolgáltató között, a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A PBT járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést
- nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetményben szereplő kondíció nem tett számára lehetővé,
- szerződésszegése kárt okozott,
- biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet írásban kell benyújtani, a méltányossági kérelem kivételével az erre rendszeresített nyomtatványon.

A PBT a két fél közötti egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az Általános fogyasztói kérelem nyomtatványa a Bank honlapján elérhető.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye- sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor- nem haladja meg az egymillió forintot.

3. Bíróság

Kizárólag a bíróság járhat el a biztosítási kárral, a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel, és a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.

Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat.

Jelen tájékoztatóban feltüntetett formanyomtatványok (Banknál írásban bejelentett panasz, MNB fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem, Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezéséhez szükséges nyomtatvány) a Polgári Bank (www.polgaribank.hu) és a Magyar Nemzeti Bank (www.mnb.hu) honlapjáról letölthetők.

A nyomtatvány megküldését is kérheti a Banktól 0.00-24.00 óráig a telefonos panaszkezelési ügyfélszolgálaton a + 36 18 728-999 számon, elektronikus levélben a titkarsag@polgaribank.hu címen vagy postai címen a 4090 Polgár, Hősök útja 8., 4091 Polgár, Pf.: 43 postacímre megküldött levélben.

Polgári Bank Zrt.