

Panaszkezelésre vonatkozó információk

A MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt. (székhelye: 1062 Budapest, Andrásy út 98., cégjegyzékszám: 01-10-046111) jelen Panaszkezelési Tájékoztatóval kíván segítséget nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Panaszbejelentés módja

🕒 szóban:

o személyesen: a Bank honlapján (www.magnetbank.hu) közzétett ügyfélszolgálati helyeken, azok nyitvatartási idejében,

o telefonon: a +36-1-428-8888 telefonszámon, a hét minden napján 0-24 óráig.

🕒 írásban:

o személyesen vagy más által átadott irat útján a bank fiókjaiban hivatalos nyitvatartási időben,

o postai úton a Bank levelezési címére címezve (1376 Budapest, 62., Pf. 86.),

o elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, az info@magnetbank.hu e-mail címen fogadja.

Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

🕒 Ön által megírt levélként,

🕒 a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon,

🕒 a Bank panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán.

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken is.

Meghatalmazott útján:

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást **minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba** kell foglalni, ezért kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári

Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen.

A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Bank részére:

🕒 név

🕒 lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím

- ⌚ azonosító szám (*szerződésszám, hitelazonosító szám, bankszámlaszám, bankkártya száma stb.*)
- ⌚ értesítés módja
- ⌚ telefonszám
- ⌚ panasszal érintett termék/szolgáltatás
- ⌚ panasz leírása, oka
- ⌚ panasz alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a Bank rendelkezésére
- ⌚ meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- ⌚ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat
- ⌚ a panasz közvetítéssel való érintettsége

Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a Bank elutasítja, a Bank az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul, jogorvoslatért fordulhat:

⌚ **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (*Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu*),

⌚ **a Bank székhelye szerint illetékes bírósághoz.**

A Bank panaszkezelésre vonatkozó tudnivalóival kapcsolatban a **<https://www.magnetbank.hu/panasz/dokumentumtar>** link alatt találhat további információkat.