

Panaszkezelési Szabályzat

A Mohácsi Takarékbank Zrt. (7700 Mohács, Dózsa György u. 31, Cg. 02-10-060340, adószám: 14479917-2-44, törzsszám: 14479917) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § rendelkezéseinek eleget téve az alábbiak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat:

Az ügyfélbejelentések módja

A Bank befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden olyan panaszt, amely termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos. Az ügyfelek a panaszt szóban (személyesen, vagy telefonon) illetve írásban (postán, telefaxon és elektronikus levelezőrendszeren) nyújthatják be Bankunkhoz.

Amennyiben az Ügyfelek személyesen vagy telefonon keresztül kívánnak bejelentést tenni, úgy munkatársaink értesítik, illetve személyes jelenlét esetén helyszínre hívják a tárgyban illetékes ügyintézőt, aki a bejelentést lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben az ügyfélbejelentésre kapott szóbeli választ az Ügyfél nem fogadja el, vagy kifejezetten kéri annak írásos rögzítését, úgy a mellékelt formanyomtatványt kérjük kitölteni. A formanyomtatványt akár az Ügyfél, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs is kitöltheti. A formanyomtatvány kitöltését követően –az átvétel igazolása után– egy példányt az Ügyfél részére átadunk.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Bank érintett szakterületének, amely a lehető leggyorsabban – de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül – választ vagy megoldási javaslatot ad az Ügyfél által felvetett problémára. A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Bankfiókban és a központban:

A fiókokban az ügyfélszolgálat működési rendje, félfogadási ideje megegyezik a fiók nyitvatartási rendjével.

Közvetlenül a Bank Központjában - az alábbi elérhetőségeken - intézhető bejelentés hétfőtől csütörtökig 8 és 16 óra, pénteken 8 és 13 óra között:

Telefon: 06 / 69 / 511-090

Telefax: 06 / 69 / 511-091

Levélben: Mohács Takarékbank Zrt.
7700 Mohács, Dózsa György u. 31.

Interneten: info@mohacsitakarek.hu

Telefonos Ügyfélszolgálati Rendszeren:

A hét minden napján, a nap 24 órájában 06/21/24-24-504 telefonszámon fogadjuk a bejelentéseket, amelyeket 10 évig megőrünk, és az Ügyfelek kérésére a hangfelvétel visszahallgatására lehetőséget biztosítunk.

A panasz nyilvántartása

A Bank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az ügyfél nevét, lakcímét/levelezési címét,
- panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

Az ügyfélbejelentések egyéb lehetséges külső fórumai

Amennyiben a vizsgálat eredménye az Ügyfél számára nem elfogadható, úgy az alábbi testületekhez, ill. hatóságokhoz fordulhat:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE

(amennyiben az Ügyfél a Bank magatartását jogszabályba ütközőnek véli)

Cím: 1535 Budapest BKKP, Pf.: 777

Telefon: 06-40-203-776

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

(szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Cím: 1525 Budapest BKKP, Pf.: 172

Telefon: 06-1-489-9100

MOHÁCSI VÁROSI BÍRÓSÁG

Cím: 7701 Mohács, Pf.: 62

Telefon: 06-69-311-449

MOHÁCS VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

Cím: 7700 Mohács, Széchenyi tér 1.

Telefon.: 06-69-505-521

BARANYA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG

Cím: 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 14-16.

Telefon: 06-72-510-790

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG (KÖZPONT)

Cím: 1088 Budapest, VII. József krt. 6.

Telefon: 06-1-459-4800

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

Cím: 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Telefon: 06-1-214-0661

BEFEKTETŐ-VÉDELMI ALAP (BEVA)

CÍM: 1092 Budapest, Köztelek u. 6.

Telefon: 06-1-261-7130

OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

Cím: 1055 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: 06-1-311-7030

Mohácsi Takarékbank Zrt.