Röviden a panaszkezelésről

Mit tegyél, ha panaszod vagy észrevételed van?

Számunkra fontos az elégedettséged, ezért visszajelzésed segítségünkre szolgál, hogy szolgáltatásaink színvonalában folyamatosan előre léphessünk, és az esetleges hibákat kiküszöbölhessük.

Hogyan érhetsz el bennünket?

Használhatod online ügyfélszolgálatainkat a www.kh.hu honalpon keresztül.

Foglalhatsz időpontot bármelyik bankfiókunkba (www.kh.hu/idopontfoglalas/termek), hogy személyesen mondd el, vagy add le írásban panaszod.

Kitöltheted panaszkezelési adatlapunkat a www.kh.hu/panaszkezeles oldalon.

Megírhatod panaszod a K&H Mobilbank és az K&H e-bank postaládájába.

Hívhatod telefonos ügyfélszolgálatunkat, a K&H TeleCentert, a K&H Mobilbankból vagy a 06 1/20/30/70 335 3355 telefonszám tárcsázásával, hogy a hívásban mondd el a panaszod.

Írhatsz nekünk a bank@kh.hu e-mail-címre is.

A fentiek mellett postai úton is eljuttathatod hozzánk panaszod. A levelezési címünk: K&H Bank 1851 Budapest.

Milyen formában tehetsz panaszt?

Panaszt tehetsz írásban (személyesen, vagy meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) vagy szóban (személyesen, telefonon). A meghatalmazott útján történő panaszbejelentéshez meghatalmazás szükséges, amelyhez nyomtatványt minden bankfiókunkban és honlapunkon (www.kh.hu/panaszkezeles) is találsz. Természetesen törekszünk arra, hogy problémádat azonnal megoldjuk, azonban ha panaszod azonnal nem orvosolható, vagy annak megoldásával nem értesz egyet, akkor kollégáink jegyzőkönyvet vesznek fel. Ennek másolati példányát helyben átadják neked, vagy telefonon tett panasz esetén a válaszlevéllel együtt küldik meg. A telefonon keresztül tett panaszokról hangfelvétel készül. Kérésedre a hangfelvétel visszahallgatható, és arról jegyzőkönyvet is kérhetsz. A panasz regisztrációs számát jegyezd fel, mert később erre hivatkozhatsz!

Mit csatolj a panaszodhoz?

Annak érdekében, hogy panaszod a lehető leggyorsabban kivizsgálásra kerüljön, érdemes a kifogásaidat alátámasztó iratokat is csatolnod. Az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt is biztosítunk, amelynek használata azonban nem kötelező. A formanyomtatvány elérhető honlapunkról (www.kh.hu/panaszkezeles), vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz) is, valamint díjmentes kiküldése igényelhető fenti ügyfélszolgálati elérhetőségeink bármelyikén.

Mit kell tenned több különböző panasz esetén?

Ha több, különböző jellegű kifogásod is felmerült, akkor panasztételkor érdemes ezeket külön-külön jelezni, és a panaszok lényegét egyenként rögzíttetni, mivel egyes kifogásaidat egyenként vizsgáljuk és válaszoljuk meg.

Mi történik a panaszoddal?

Panaszodat egy azonosító számon rögzítjük rendszerünkben, melyről neked is visszaigazolást küldünk. Ezt követően elkezdjük reklamációd kivizsgálását. Törekszünk arra, hogy minél hamarabb választ adjunk visszajelzésedre. Biztosítunk arról, hogy jogszabályi határidőn belül pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott, érdemi

írásbeli választ fogsz kapni. Ezen időszak alatt bármikor érdeklődhetsz panaszod kivizsgálása felől bármely banki elérhetőségünkön a panasz bejelentésekor kapott azonosító számra hivatkozva.

A panasz bankon kívüli panaszkezelési fórumai, lehetőségei

Amennyiben panaszodat elutasítottuk (esetleg nem válaszoltuk meg), vagy döntésünkkel nem értesz egyet, az alábbi elérhetőségeken kérheted ennek hatósági felülvizsgálatát. A bankunkon kívüli panaszkezelési eljárás menetének részletes ismertetőjét megtalálod honlapunkon (www.kh.hu/panaszkezeles) vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz) is, ahonnan a kérelem benyújtását segítő ingyenes formanyomtatványokat is letöltheted, de kérheted azok költségmentes kiküldését is bármely banki ügyfélszolgálati elérhetőségén is.

lakossági ügyfelek

Pénzügyi Békéltető Testület

székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.
személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.
levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172
telefon: +36 80 203 776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square iroda ház.
www.mnb.hu/bekeltetes

Magyar Nemzeti Bank

székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.
személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.
levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777
telefon: + 36 80 203 776
www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Kormányablakok / Ügyfélkapu

regisztrált felhasználók számára
web cím: www.magyarorszag.hu

vállalati ügyfelek

Bíróság
az adott eljárásra illetékes bíróság