

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?

 <p>K&H TeleCenter A K&H Telecenter a hét minden napján 7 és 22 óra között áll ügyfelei rendelkezésre.</p>	 <p>postai úton levélben K&H Bank Zrt. Budapest Pf. 1851 Javasoljuk, hogy leveledet ajánlottan, vagy tértivevénnyel add fel részünkre.</p>
 <p>elektronikus levél e-mail címünk: bank@kh.hu</p>	 <p>elektronikus levél vállalati ügyfelek e-mail címünk: vallalatiugyfelszolgalat@kh.hu</p>
 <p>személyesen bármely bankfiókunkban ügyintézőinknél a bankfiókok nyitvatartási idejében. Bankfiókjaink pontos címe és nyitvatartási ideje honlapunkon a térképes kereső menüpont alatt érhető el</p>	 <p>K&H Vállalati ügyfélszolgálat a +36 1 468 7777 számon, a nagyvállalati ügyfelek bármely kérdéseivel, illetve az Electra rendszer működésével kapcsolatban hétfőtől péntekig 7.30-tól 18.00-ig, azon túl pedig hangpostán keresztül hívható</p>
 <p>K&H lakossági és vállalkozói e-bank belépés után az üzenet funkció használatával</p>	 <p>K&H honlap a honlap "írd meg az észrevételed" menüpontjában</p>
 <p>fax hivatalos számunk: +36 1 328 9696</p>	

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 hivatkozhatasz!

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 (<https://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 (<https://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.

Iakossági ügyfelek

Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési cím: 1525 Budapest Pf.:172.
ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
telefon: +36 80 203 776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square iroda ház.
<https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

székhely és ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
telefon: + 36 80 203 776
fax: + 36 1 489 9102
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Kormányablakok / Ügyfélkapu

regisztrált felhasználók számára
web cím: www.magyarorszag.hu

vállalati ügyfelek

Bíróság

az adott eljárásra illetékes bíróság

online vitarendezés

Online vitarendezési platform
K&H Bank e-mail címe: bank@kh.hu