



Tisztelt Ügyfelünk!

Alábbiakban rövid tájékoztatást nyújtunk a Bankunknál történő panaszkezelés részleteiről.

I. A Panaszkezelésről általában

Bankunk üzleti stratégiájának alapja az, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek termékeinkkel, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyek során a legfejlettebb technika alkalmazása, illetve a legjobb szándék ellenére is szükségessé válik az, hogy ügyfeleink a termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, illetve Bankunk működésével kapcsolatos észrevételeiket, kifogásaikat és panaszait is közölhessék velünk, illetve fontosnak tartjuk azt is, hogy Bankunk ezen észrevételeket, kifogásokat és panaszokat megfelelő módon kezelje.

Célunk, hogy a lehető legkényelmesebbé tegyük ügyfeleink számára a Bankunkkal való kapcsolattartást, amely magában foglalja azon törekvésünket is, hogy ügyfeleink felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Ennek érdekében az ügyfélpanaszok rendezését kiemelt feladatként kezeljük. Ezen túlmenően a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési eljárásunk továbbfejlesztéséhez is.

Figyelembe véve a banki panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat is, jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon területek részére, akik a panasz és észrevétel gyors és eredményes megoldásában közreműködnek.

Tájékoztatjuk, hogy panasznak minősül a Bankhoz intézett minden olyan nyilatkozat, amelyben Ön – a Bankkal való szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Bank részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást emel.

Ön a panaszát – választása szerint – személyesen, és telefonon szóban, illetve postai úton, elektronikus formában vagy telefaxon írásban is közölheti Bankunkkal, azzal a kiegészítéssel, hogy ha nem az ügyfél képviselőjére egyébként jogosult személy (pl. a társaság ügyvezetője vagy az ügyfél nevében a bankhoz bejelentett - aláírni jogosult) nyújt be az ügyfél nevében panaszt, akkor szükséges a képviselői jogosultságot formai és tartalmi szempontból maradéktalanul megfelelő közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás egyidejű csatolásával is igazolni.

A következőkben összefoglalva találja, hogy – üzletágtól függően – Ön a panaszát milyen módon tudja eljuttatni Bankunkhoz.



II. Szóbeli panasz

1. Amennyiben Ön **nagyvállalati ügyfelünk**, kérjük, hogy szóbeli panaszával munkanapokon hétfőtől-csütörtökig 8-17 óra, pénteken 8-16 óra között, munkanapnak számító szombaton 8-14 óra között forduljon kijelölt Nagyvállalati Ügyfélszolgálati kapcsolattartójához.

2. Amennyiben Ön **vállalati ügyfelünk**, kérjük, hogy szóbeli panaszával munkanapokon hétfőtől-csütörtökig 8-17 óra, pénteken 8-16 óra között, munkanapnak számító szombaton 8-14 óra között forduljon kijelölt Vállalati Ügyfélszolgálati kapcsolattartójához a +36 (1) 288 8802 vagy +36 (1) 288 8880 telefonszámon.

3. Amennyiben Ön **SS Ops ügyfelünk**, kérjük, hogy szóbeli panaszával munkanapokon hétfőtől-csütörtökig 8-17 óra, pénteken 8-16 óra között, munkanapnak számító szombaton 8-14 óra között forduljon kijelölt SS OPS Client Service kapcsolattartójához.

4. Amennyiben Ön **lakossági vagy CitiBusiness kisvállalati ügyfelünk volt**, kérjük, hogy szóbeli panaszával munkanapokon hétfőtől-csütörtökig 8-17 óra, pénteken 8-16 óra között, munkanapnak számító szombaton 8-14 óra között forduljon kollégáinkhoz a +36 (1) 288 2330-as telefonszámon.

5. Amennyiben Ön **nem ügyfelünk**, kérjük, hogy szóbeli panaszával munkanapokon hétfőtől-csütörtökig 8-17 óra, pénteken 8-16 óra között, munkanapnak számító szombaton 8-14 óra között forduljon kollégáinkhoz a +36 (1) 288 2330-as telefonszámon.

A fenti időpontokon túl minden jelenlegi, múltbéli ügyfelünk, valamint a nem ügyfélként panaszt tévő szóbeli panaszát jelezheti minden csütörtökön 17-20 óra között a +36 (1) 298 8801-es telefonszámon.

Minden jelenlegi, múltbéli ügyfelünk, valamint a nem ügyfélként panaszt tévő panaszát **személyesen** is jelezheti Bankunk recepcióján (Promenade Gardens Office, 1133 Budapest, Váci út 80., 5. emelet Citi recepció), panasz nyomtatvány kitöltésével.

III. Írásbeli panasz

Írásbeli panaszát

- az ügyfél vagy képviselője személyesen vagy meghatalmazott útján átadhatja Bankunk recepcióján (Promenade Gardens Office, 1133 Budapest, Váci út 80., 5. emelet Citi recepció); illetve
- postai úton küldheti címünkre Citibank Europe plc Magyarországi Fióktelepe Vállalati Dokumentáció 1367 Budapest, Pf.123 vagy
- faxon a hét minden napján, naponta 0-24 óra között a +36 (1) 412 6099 számra elküldött levélben.
- E-mailben:

1. Amennyiben Ön **nagyvállalati ügyfelünk**, panaszát küldheti a citibankcorporatemastercard@citi.com címre.

2. Amennyiben Ön **vállalati ügyfelünk**, panaszát küldheti a vallalati.ugyfelszolgalat@citi.com címre.



3. Amennyiben Ön **SS OPS ügyfelünk**, panaszát küldheti e-mailben az sfsclientservice.hu@citi.com címre.
4. Amennyiben Ön **lakossági vagy CitiBusiness kisvállalati ügyfelünk volt**, panaszát küldheti e-mailben a panaszkezeles@citi.com címre.
5. Amennyiben Ön **nem ügyfelünk**, panaszát küldheti e-mailben a panaszkezeles@citi.com címre.

Írásbeli panaszát kérjük, hogy az itt letölthető [nyomtatvány](#) kitöltésével tegye meg.

Panaszával kapcsolatban Ön eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnia.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszok kezelésére, kivizsgálására és megválaszolására valamint a bankon kívüli jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó további tájékoztatásért kattintson a következő [hivatkozásra](#).