

Hatályos: 2026. február 5-től

Tisztelt Ügyfelünk!

A Cofidis Bank célja, hogy Ügyfeleit a legmagasabb színvonalon, átlátható módon és hatékonyan szolgálja ki. Amennyiben mégis olyan problémával találkozna, melyet munkatársaink nem tudnak azonnal megoldani vagy elhárítani, lehetősége van arra, hogy társaságunk felé panasszal éljen.

Célunk, hogy ügyfeleink panaszait gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében állítottuk össze jelen tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatosan nyújt rövid tájékoztatást.

Kérjük, olvassa el a nyilvános Panaszügyintézés rendjében foglaltakat (<https://cofidisbank.hu/fogyasztovedelem>) is, mely a részletes tudnivalókat tartalmazza!

A Cofidis Bank biztosítja, hogy a Cofidis Bank vagy a Cofidis Bankkal közvetítői jogviszonyban álló, a Cofidis Bank érdekében eljáró bármely jogalany (a továbbiakban: Közvetítő) magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó észrevételét közölhesse

- szóban: személyesen 1134 Budapest, Váci út 23-27. szám alatt található ügyfélszolgálaton, vagy telefonon a +36 1 458 6070-es helyi tarifával hívható telefonszámon, vagy
- írásban: személyesen, vagy más által átadott irat útján a Cofidis ügyfélszolgálatán, vagy postai úton a 1384 Budapest, Pf. 745-es címen, vagy
- elektronikus úton a <https://www.cofidisbank.hu/kapcsolat> címen, vagy
- emailen az ugyfelkerdesek@cofidisbank.hu címen.

Panaszokkal, észrevételekkel kapcsolatos személyes ügyintézés a Cofidis Bank Ügyfélponton hétfőtől csütörtökig 08:00–16:30-ig, pénteken 08:00–16:00-ig lehetséges. Az ügyfél a Panaszügyintézés rendjében foglaltak szerint meghatalmazott útján is eljárhat.

Telefonos ügyfélszolgálatunk a +36 1 458 6070 telefonszámon hétfőn 8:00–20:00-ig, keddtől péntekig 8:30–17:00-ig várja hívását. Kérésére biztosítjuk a telefonbeszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az elektronikus úton (e-mailben) elküldött észrevételeket és panaszokat folyamatosan fogadjuk – üzemzavar esetén más megfelelő elérhetőséget biztosítva.

A szóban benyújtott panaszt munkatársaink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint megoldják.

Azonnali megoldás hiányában az ügyfél panaszáról jegyzőkönyvet vesznek fel, melynek egy másolati példányát – szóban személyesen közölt panasz esetén átadják az Ön vagy – amennyiben Ön helyett képviselője jár el – képviselője részére, – telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldik az Ön részére.

Egyéb esetekben a Cofidis Bank az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számítva főszabályként 30 naptári nap áll a Cofidis Bank rendelkezésére. Munkatársaink a panasz kivizsgálását követően írásbeli válaszban, postai úton megküldik a Cofidis Bank indoklással ellátott álláspontját Önnek. Ha Ön a korábban előterjesztett, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalommal ismételt, új információt nem tartalmazó panaszt terjeszt elő, és a Cofidis Bank a korábbi álláspontját fenntartja, a Cofidis Bank a panasz kivizsgálását mellőzheti. Amennyiben a Cofidis Bankhoz azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz érkezik, a Cofidis Bank a panasz kivizsgálását mellőzheti.

A panasz elutasítása esetén a Cofidis Bank válaszában figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja Önt az alábbiakról:

Ha Ön fogyasztó, a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a következő elérhetőségen:

Magyar Nemzeti Bank, Ügyfélszolgálat:
Honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Telefon: +36 80 203 776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti a következő elérhetőségen:

Pénzügyi Békéltető Testület:
Honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172.
Székhely (ügyfélszolgálat): 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefon: +36 80 203 776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Cofidis alávétési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot.

A panasz elutasítása esetén a Cofidis Bank levelében feltünteti az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Cofidis Bank általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatás tartalmazza a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Cofidis Bank telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is. A Cofidis Bank a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Cofidis Bank rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Ha Ön nem minősül fogyasztónak, mindkét esetben bírósághoz fordulhat.