



Hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek 8 és 16 óra között személyesen, e-mailben folyamatosan; telefonon szerdán 8 és 20 óra között.

**A Társaság panasz közlésére/bejelentésére az alábbi lehetőségeket biztosítja:**

- a) szóban (személyesen, telefonon a fenti elérhetőségeken)
- b) írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben a fenti elérhetőségeken)

## **II. Panasz közlésével kapcsolatos eljárás, a panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat Társaságunk nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Társaságunk

- a) a szóbeli panaszt Társaságunk az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig (ez a nap a szerda),
- c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

### **Szóban történő panaszközlés:**

Társaságunk a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt – kivéve azt az esetet, ha a panasz azonnali kivizsgálása adott esetben nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Tájékoztatjuk, hogy telefonon közölt panasz esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés, azaz az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A telefonos beszélgetésekről, a telefonon történő panaszkezelésről hangfelvétel készül, melyet Társaságunk 5 (öt) évig megőriz. Erről Önt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk. Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Telefonon panaszt kizárólag abban az esetben tudunk felvenni, ha Ön hozzájárul ahhoz, hogy panaszát rögzítsük (hangfelvétel).

Ha a személyesen tett szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Önnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk Önnek a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott, indoklással ellátott válaszával együtt megküldi - a panasz közlését követő 30 napon belül - egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben Ön a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Amennyiben jogszabályi jegyzőkönyv készítése esetén írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél (Ön) neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkulóniótteten történoó roógióteóseóvel, annak érdekeóben, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes kéruóen kivizsgálaóra kerúljóon,
- e) a panasszal érintett szerződeó száóma, ügytóó fuóggóóen ügyfélszáóom, illetve a tag péónztaóri azonosítóója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok éóó egyéóó bizonyítóókok jegyeóóke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálaósa nem lehetséges, - telefonon kéózóólt szóóbeli panasz kiveóteóóvel - a jegyzőkönyvet felveóó szeméóóly éóó az ügyfél aláóóraósa,
- h) a jegyzőkönyv felveóteóónek helye, ideje éóó
- i) a panasszal érintett szolgaóóítóó neve éóó cíóme.

### **Írásban történő panaszközlés:**

Írásban benyújtandó panasztétel igénye esetén Társaságunk segítséget nyújt Önnek az írásos panasz megfogalmazásában, mely az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében elérhető panasz adatlapon, illetve a [www.bankracio.hu](http://www.bankracio.hu) honlapon megtalálható formanyomtatványon történik.

Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek/Önnek.

## **III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

- 1) Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfeleltől (Öntől):
- a) neve,
  - b) szerződésszáma, ügyfélszáma, illetve pénztári azonosító
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - d) telefonszáma,
  - e) értesítési módja,
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - g) panasz leírása, oka,
  - h) ügyfél igénye,
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságunknál nem áll rendelkezésre,
  - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvevényes meghatalmazás és
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- 2) A panaszt benyújtó ügyfél személyes adatait Társaságunk az Adatvédelmi szabályzatában foglaltaknak megfelelően, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli.

#### **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség (jogorvoslat)**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén - amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél – az alábbiakhoz fordulhat: 1) az MNB törvény[1] szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál (MNB), mint felügyeleti szervnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy 2) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti vagy bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

**Magyar Nemzeti Bank** (Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ)

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Központi levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80/203-776-os zöld szám

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Web: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem)

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak[2]minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

## **V. A panasz nyilvántartása**

Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

## **VI. Egyéb**

Ezen panaszkezelési szabályzatot Társaságunk a honlapján is közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggeszti.

Társaságunk a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, aki az alábbi személy:

### **Tóth Adrienn**

Elérhetősége: 1016 Budapest, Mészáros u. 58/A

Tel: +36 (1) 799 1932

E-mail: toth.adrienn@bankracio.hu

Társaságunk - a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyének változását - az MNB-nek 15 napon belül írásban bejelenti.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában – együttműködik Társaság panaszkezelési szervezeti egységével. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkor jogszabályoknak és a pénzügyi szervezetek belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően került kialakításra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés minőségi színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

Bankráció Kft.

Budapest, 2018. 05.09.

[1] Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény

[2] fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.



BankRáció.hu