

Panasz-ügyintézési Szabályzat

Vezérigazgatói utasítás

Szabályzat száma: JOG-009/2011.

Hatálybalépés dátuma: 2018. szeptember 28.

Jóváhagyó határozat száma: 85/2018. (IX.25.) számú Igazgatósági határozat

I. Bevezető rendelkezések

1. A szabályzat célja

A GRÁNIT Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) jelen Panasz-ügyintézési Szabályzata (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy szabályozza a Bank panaszosai részéről felmerült panaszok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének, értékelésének folyamatát, a panaszkezelés során alkalmazott eljárás és a panaszügyek nyilvántartásának rendjét. A Szabályzat célja továbbá, hogy megállapítsa a panaszügyintézés során alkalmazott hatásköri és illetékességi szabályokat a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban annak érdekében, hogy a Bank tevékenységét és szolgáltatásait érintő panaszok gyorsan, hatékonyan és átlátható módon rendezésre kerüljenek.

2. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Bank pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási, valamint befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében a panaszosok részéről felmerült panaszok kezelésével, nyilvántartásával kapcsolatos feladatokra terjed ki.

3. A Szabályzat személyi hatálya

Jelen Szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Bank valamennyi szervezeti egysége, illetve a szervezeti egységek által foglalkoztatott valamennyi munkavállalója, aki a panaszok kezelésére, nyilvántartására hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

4. Jogszabályi hivatkozások

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

A fogyasztónak nyújtott hitelekéről szóló 2009. évi CLXII. törvény

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény

Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény

A pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet

A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet

A Magyar Nemzeti Bank 10/2016 (X.24.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

5. Kapcsolódó szabályzatok

Üzletszabályzat

az egyes szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló Szabályzat

Panaszkezelési eljárásrend

Call Center tevékenységek eljárási rendje

Értékpapír- és Üzleti titok védelmi Szabályzat

Adatvédelmi Szabályzat

II. Részletes rendelkezések

1. Általános alapelvek

1.1. A Bank a panaszosok panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

1.2. Jelen Szabályzat alapelve:

- a Bank számára a pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási, valamint befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységéből eredően felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak.
- a Bank a panaszokat és a panaszosokat az egyenlő bánásmód követelménye alapján azonos tisztelettel és körültekintéssel, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kezeli.

2. A panasz

2.1. Panasz a Bank tevékenységével, mulasztásával, szolgáltatásaival, termékeivel szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Bank eljárását, a szolgáltatás, az Ügyféllel folytatott kommunikáció minőségét kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

2.2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy ha üzleti, illetve méltányossági alapon bármely formában kedvezményt kér és azt a saját körülményeiből származó okok miatt kéri.

2.3. Jelen Szabályzat alkalmazásában fogyasztónak minősül, a szakmáján, önálló foglalkozásán és üzleti tevékenységén kívül eljáró természetes személy.

2.4. A Bank teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a panaszosnak a Bank – szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő –tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását, panaszát.

2.5 Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak a panaszos rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

3. A panaszos

3.1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

3.2. A panaszos általában ügyfele a Banknak, de panaszosnak tekintendő az olyan személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

3.3. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Bank vizsgálja a képviselő vagy a meghatalmazott jogosultságát. A meghatalmazott jogosultságát közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolja. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Bank közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

4. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység meghatározása

4.1. A Bankon belül a panaszkezelésért felelős személyt (a továbbiakban: Panaszügyi megbízott) a Vezérigazgató jelöli ki.

4.2. Amennyiben a panaszos a Bank válaszával nem elégedett, a panaszos ismételt panaszának kivizsgálása során biztosítani kell a panaszügyben eljáró személyek pártatlanságát és elfogultatlanságát.

4.3. A Panaszügyi megbízott biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint gondoskodik a megfelelő nyilvántartás vezetéséről és adatszolgáltatás teljesítéséről.

4.4. A Bank fogyasztóvédelmi kapcsolattartója a fogyasztói panaszok kezelése során együttműködik a Panaszügyi megbízottal.

5. A panasz felvétele

5.1. A Bank biztosítja, hogy a panaszos a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

5.2. A panasz benyújtására a panaszosoknak az alábbi módokon van lehetőségük:

- Elektronikus levélben a panasz@granitbank.hu címre, üzemzavar esetén megfelelő más a lentiekben felsorolt elérhetőséget biztosítva – a Bank folyamatosan fogadja
- Telefonon/online audiovizuális csatornán a GRÁNIT TeleBankon, illetve a GRÁNIT VideóBankon keresztül a +36 1/510-0527 telefonszámon, illetve a GRÁNIT VideóBank webes és mobil alkalmazási felületeken munkanapokon 8-21 óráig, illetve munkanapnak minősülő szombati napokon 8-19 óráig történik.
- Telefaxon a +36-1/235-5906 fax számon.
- Levélben az alábbi postacímen: GRÁNIT Bank Zrt. Ügyfélszolgálat 1439 Budapest, Pf.649
- Személyesen szóban és/vagy írásban a Bank székhelyén működő ügyfélszolgálaton hétfőtől-péntekig 8:30-16:00 óráig, illetve munkanapnak minősülő szombati napokon 8:30-14.30. illetve a WESTEND Ügyfélközpontban (1062 Budapest, Váci út 1-3. I. em. Hild József sétány 24.) hétfőtől-péntekig 10:00-18:00 óráig és illetve munkanapnak minősülő szombati napokon 10:00-16:00 óráig.

5.3. Telefonon közölt panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívás-fogadást és ügyintézését.

5.4. Bank kötelezi magát, hogy a telefonon/audiovizuális csatornán közölt panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, a telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző/videóbanki ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5.4. A panasz benyújtására a Bank által rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványon (1 sz. melléklet) van lehetőség, mely hozzáférhető a Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint letölthető a Bank honlapjáról a (www.granitbank.hu). A Bank az ettől eltérő tartalommal és formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

5.5. A Bank kötelezi magát, hogy amennyiben a panaszos az írásbeli panaszt nem a jelen Szabályzat 5.2 pontjában meghatározott módok valamelyikén küldi meg, vagy ha a panaszos az írásbeli panaszt a Bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Bank a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a Panaszügyi megbízottnak részére, aki nyilvántartásba veszi azt.

5.6. A Bank az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a panaszost tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.7. Amennyiben a panaszos szóbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Bank (munkavállalója) köteles a panaszost tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.8. A panaszra adott, indoklással ellátott választ az 5.6 és az 5.7. pontokban meghatározott esetekben is a közlést követő **30 (naptári) napon belül**, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén – főszabály szerint – **15 munkanapon** belül kell a panaszos részére megküldeni.

5.9. A Bank lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon, melyet a Bank a panaszosok számára elérhetővé tesz.

6. A panasz rögzítése

6.1. A panaszt a Panaszügyi megbízott minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A panasz bejelentésére használandó nyomtatványon a jelen Szabályzat 10.1. pontjában meghatározott információk, így különösen a panaszos neve (szerződés- ill. ügyfélszáma) telefonszáma és lakcíme szerepel.

6.2. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos a panaszt a Bank Ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben rendelkezésre álló „Panaszbejelentő” nyomtatványon (1. sz. melléklet) teheti meg. A panasz személyes benyújtását követően a Bank ügyfélszolgálati munkatársa átadja a panaszos részére a benyújtott panaszt tartalmazó nyomtatvány egy, a Bank átvételi igazolásával ellátott másolati példányát.

6.3. Ha a panaszos telefonon/online audiovizuális csatornán keresztül teszi meg a panasz bejelentését, a Bank a panaszt hangfelvételen/videó felvételen rögzíti. A Bank a telefonos ügyintézés kezdetekor felhívja a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel/videó felvétel készül és tájékoztatja annak megőrzési idejéről is. A Bank panaszt felvevő munkavállalója a panasz beérkezéséről haladéktalanul értesíti a Panaszügyi megbízottat, aki nyilvántartásba veszi azt.

A Bank a hangfelvételeket/ videó felvételeket öt évig visszakereshető módon tárolja. A Bank a panaszos kérésére a székhelyén lehetőséget biztosít a hangfelvételek/videó felvételek visszahallgatására/megtekintésére, illetve a hangfelvételről/videó felvételről készült hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen a panaszos rendelkezésére bocsátja.

6.4. A nem személyesen, vagy egyébként a 3.3. pontban meghatározott módon, képviselő útján történő panaszbenyújtás esetén a Bank kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásban történő megerősítését.

6.5. A Panaszügyi megbízott közvetlenül a panaszosoktól és a társosztályokon keresztül beérkezett panaszokat, valamint az azok rendezését és megoldását szolgáló intézkedésekről a panaszkezelésre kialakított nyilvántartást vezet. Ez a nyilvántartás minimálisan tartalmazza a panasz benyújtásának csatornáját, a panaszos nevét, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, típusát, a Bank panasz kivizsgálásáért felelős munkavállalójának nevét, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, a válaszadás határidejét, a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, a megalapozott panasszal érintett körülmény újabb előfordulását megelőző intézkedést. A panaszügyintézésrel kapcsolatos összes, iktatószámmal ellátott ügyfél-levelezés, dokumentáció a Panaszügyi megbízott által az „Ügyfélpanasz nyilvántartás” dossziéba kerül irattározásra.

6.6. A Bank a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy alakította ki, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy a Bank a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa; a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa; megvizsgálhassa, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra; eljárást kezdeményezhessen a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára és összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

6.7. A Bank a panaszt és az arra adott választ a panaszügyi eljárása lezárásától számított öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

7. A panaszügy kivizsgálása

7.1. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

7.2. A Bank a benyújtott panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt 30 napos – pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapos – határidő figyelembe vételével teljesíti. A Bank a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott írásbeli válaszát a panasz közlésétől követő harminc napon belül, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi a panaszosnak. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló

okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank **ideiglenes választ küld** az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő **35. munkanap**. A pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetében munkanapban meghatározott válaszadási határidő számításánál munkanap az a nap, amelyen a Bank fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

7.3. A Bank a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

7.4. A Bank a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a panaszosnak küldött elszámolásokra, és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

7.5. A Bank a fogyasztónak minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Előbbi esetben a fogyasztónak minősülő panaszost tájékoztatni kell, hogy a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat, utóbbi esetben pedig tájékoztatni kell, hogy a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást a Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti. Ha a Bank álláspontja szerint a panasz mind az előbbi, mind az utóbbi esetet érinti, akkor a fogyasztónak minősülő panaszost a Bank tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az előbbi illetve az utóbbi eset körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat. A fogyasztónak minősülő panaszos abban az esetben is a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához illetve bírósághoz fordulhat, ha a Bank panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határideje eredménytelenül eltelt.

7.6 A fogyasztónak nem minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén a Bank tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A fogyasztónak nem minősülő panaszos abban az esetben is a bírósághoz fordulhat, ha a Bank panasz kivizsgálására előírt 30 napos – pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15, de indokolt esetben legfeljebb 35 munkanapos – jogszabályi válaszadási határideje eredménytelenül eltelt.

7.7. Amennyiben a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, a Banknak a fogyasztónak minősülő panaszost tájékoztatnia kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

7.8. A Bank a szóbeli panaszokat, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal kivizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Bank köteles a panaszossal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

7.9. Ha a panaszos a személyesen közölt szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet tesz fel. A Bank a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszosnak átadja.

7.10. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a panaszosnak.

7.11. A fogyasztónak minősülő panaszost a panasz 7.5. szerinti elutasítása esetén a Bank tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A Bank az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, 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 fogyasztónak minősülő panaszos kérheti ezen formanyomtatványok Bank általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó panaszosi igény előterjesztésére szolgáló Bank által működtetett telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

7.12. A Bank a fogyasztónak minősülő panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Bank rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A Bank elfogadja a Magyar Nemzeti Bank által készített formanyomtatványokon elfogadott panaszokat:

A Bank lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett - formanyomtatványokat (továbbiakban: formanyomtatványok) alkalmazhasson.

A formanyomtatványok közvetlenül elérhetők a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok> oldalon.

- Fogyasztói panasz szolgáltatónak: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgáltatonak-20180904-1.pdf>
- Fogyasztói kérelem MNB-hez: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

A formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjeszhető a Bank jelen szabályzat 5.2. pontjában meghatározott elérhetőségein.

7.13. A panaszos meghatalmazott útján történő eljárása:

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni, így teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül az okirat¹, amennyiben:

- a. a panaszos az okiratot saját kezűleg írta és aláírta;
- b. két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a panaszos a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk nevét és lakóhelyét – ennek hiányában tartózkodási helyét – olvashatóan is fel kell tüntetni;
- c. a panaszos aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van;
- d. a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták;
- e. ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a panaszos a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,;
- f. az elektronikus okiraton az aláíró panaszos a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el;
- g. az elektronikus okiratot az azt aláíró panaszos a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy
- h. olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és legalább fokozott biztonságú időbélyegzővel látja el.

A meghatalmazás eredeti, írásba foglalt példányát csatolni kell a panasz beadványhoz.

7.14. A Bank a tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

A Bank a választ oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Bank a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

7.15. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Bank olyan munkavállalója, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

7.16. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos részére az általa beszélt nyelven történő panaszbejelentést.

7.17. A Bank a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

¹ A felsorolás bármely pontja önmagában minősített magánokiratnak minősül

7.18. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Bank úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panasz ügyintézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.

7.19. A Bank bármely panaszosokkal kapcsolatba kerülő területén fogadott panaszt az adott terület a Panaszügyi megbízott részére továbbítja nyilvántartásba vételre. A Panaszügyi megbízott elbírálja ki a felelős a panasz megválaszolásáért és a panaszt, annak kivizsgálása végett a panasszal érintett felelős terület részére továbbítja.

7.20. A panaszkezelés a Panaszkezelési eljárásrendben szabályozott módon történik.

7.21. A panasz kivizsgálását és írásos megválaszolását követően a Panaszügyi megbízott a nyilvántartó rendszerben lezárt státuszba helyezi a panaszt. Az ehhez tartozó teljes dokumentációt az „Ügyfélpanasz nyilvántartás” dossziéba lefűzi.

7.22. A Bank panasszal érintett felelős szakmai területe a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el. Ha a panaszra adott válaszban jogszabály kerül hivatkozásra, úgy a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Bank tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének s elérhetőségének feltüntetésével.

7.23. A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

7.24. Amennyiben a Bank jegyzőkönyvet készít, az legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a panaszos neve,
- a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

7.25. A Bank a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az panaszosnak, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg küldi meg a panaszos részére.

8. Panasszal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek:

8.1. A Bank elsődleges célja, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon tudja lezárni a felmerült panaszügyeket. Ezért kéri, hogy a panaszos jelezze azon észrevételét is, ha a Bank panaszára adott válaszát nem tartja kielégítőnek, megfelelőnek és megnyugtatónak.

8.2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél (Isd. jelen Szabályzat 2.3. pontja) az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

A) Fogyasztóvédelmi eljárás:

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. § paragrafusa értelmében a panaszos kérelemmel fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál, ha a panaszát a Banknál már előterjesztette, azonban panaszára 30 napon belül nem kapott választ, vagy a panaszkezelés nem a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően történt vagy a Bank válaszából egyéb, fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez (pl. téves, megtévesztő, hiányos tájékoztatást kapott). A fogyasztóvédelmi eljárás az MNB erre vonatkozó formanyomtatványának kitöltésével kezdeményezhető, mely megtalálható a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> elérhetőségen. A kérelem az MNB részére

• megküldhető postán	Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre
• leadható személyesen az MNB ügyfélszolgálatán	1013 Bp. Krisztina krt. 39.
• leadható írásban	bármely Kormányablakon
• elküldhető elektronikusan	Ügyfélkapun keresztül

B) Pénzügy Békéltető Testületi (PBT) eljárás:

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az MNB törvény 96.§ paragrafus értelmében Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat. A PBT eljárása ingyenes, jogi képviselő igénybevétele nem kötelező és a PBT által meghatározott döntés nem korlátozza a panaszost abban, hogy bírósághoz forduljon.

A PBT eljárás megindításának feltétele, hogy a panaszos a Banknál közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését és annak kifogásolása esetén fordulhat a PBT-hez, a PBT formanyomtatvány kitöltésével, mely megtalálható a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> elérhetőségen. A kitöltött kérelmet elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül, vagy írásban (postai úton vagy személyesen) lehet előterjeszteni. A PBT elérhetőségei:

PBT székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

A Bank tájékoztatja ügyfeleit, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. számú törvényben foglaltak figyelembevételével a Pénzügyi Békéltető Testület előtti, a fogyasztó által kezdeményezett eljárásban - a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatnak - figyelemmel a hivatkozott törvény 113.§-ban foglaltakra - nem veti alá magát, de ez az eljárás lefolytatását nem akadályozza.

Az ügyfél nem veheti igénybe sem az MNB fogyasztóvédelmi eljárását, sem a PBT eljárását, ha pl. a Bank munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, vagy a

Bank munkaszervezési gyakorlatát bírálja, illetőleg hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálata esetén avagy végrehajtással kapcsolatos panasz esetén.
(lásd: https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezeesi_forumok)

C) Polgári peres eljárás:

A panaszos igényét a Bankkal szemben attól függetlenül érvényesítheti bíróság előtt, hogy kezdeményezte a PBT eljárását vagy nem. A bíróság jogerős döntése a felekre nézve kötelező.

Adatvédelmi kérdést érintő panaszával kapcsolatban: választása szerint az adatkezelő székhelye, vagy a panaszos lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez, vagy a nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

8.3. Személyre szabott tájékoztatás a panasz elutasítása esetén:

A panasz elutasítása esetén a Bank tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint az adott ügyfélpanasz:

- a) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A tájékoztatás az előzőekben írtakon túl kiterjed arra, hogy a panasz elutasítása kapcsán fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Banknál (a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál), vagy más esetekben a Pénzügyi Békéltető Testületnél, illetve a polgári perrendtartás szabályai szerint a bíróságnál kezdeményezhető az előző 8.2. pontban írt elérhetőségeken.

9. Az online bankszolgáltatásokhoz kapcsolódó speciális panaszkezelési szabályozás

A Bank tájékoztatja az ügyfeleit, hogy az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező természetes személy fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, kizárólag online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére.

Ennek alapján, amennyiben az ügyfélnek, mint nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból eljáró magánszemély fogyasztónak a Bankkal online úton létrejött online szolgáltatási szerződésével kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvitája merülne fel, bárhonnan elérheti az európai online vitarendezési platform honlapját – <http://ec.europa.eu/odr> -, ahol a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését kezdeményezheti.

Online vitarendezési platformon keresztül történő panasz esetén a „A kereskedő e-mail címe”-nél az elektronikus.panasz@granitbank.hu elérhetőséget kell megadni.”

A felhasználói útmutató elérhető az online vitarendezési platform honlapján:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

10. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

10.1. A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

10.2. Bank a panaszos adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR); valamint az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

11. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

11.1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Panaszügyi megbízott őrzi.

11.2. A Bank panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfél-szám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |



Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: