



Dokumentum azonosító:	GRANTIS BankSelect Kft. - Panaszkezelési szabályzat		
Felelős szerkesztő:	Sebestyén András Ügyvezető	Dokumentum frissítés napja:	2022.01.31.
Ellenőrizte:	Sebestyén András Ügyvezető	Ellenőrzés napja:	2022.01.31
Jóváhagyta:	Sebestyén András Ügyvezető	Jóváhagyás napja:	2022.02.01.
Végrehajtásért felelős:	Sebestyén András Ügyvezető	Hatálybalépés napja:	2022.02.01.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Bevezető rendelkezések, a szabályzat hatálya

- A GRANTIS BankSelect Kft. (székhelye: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. földszint, cégjegyzékszám: 01-09-350855, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 24792549-2-42; honlapja: www.bankselect.hu) (a továbbiakban: **Társaság**) **független pénzügyi közvetítőként (többes ügynökként)** a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 10. §-ának (1) bekezdésének bb) pontja szerint több pénzügyi intézmény megbízásából azok egymással versengő szolgáltatásait közvetíti, valamint a Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. e) pontja alapján több pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmények csoportját is - megbízásából közvetít jelzáloghitelt vagy fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinget.

A Társaság továbbá a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) szerinti **tőkepiaci függő ügynöki** tevékenységet is végez.
- A Társaság a Hpt. alapján köteles biztosítani, hogy az ügyfél a Társaság - pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggő - magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. **A jelen**

szabályzat az ügyfeleknek a Társaság független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével kapcsolatos panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól szól.

3. A jelen szabályzat az alábbi jogszabályok és ajánlások figyelembevételével készült:
 - (a) Hpt.;
 - (b) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet;
 - (c) 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;
 - (d) a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló, a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása.

II. Alapfogalmak

4. A szabályzat alkalmazásában **panasz** a Társaság magatartását, a Társaság - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője magatartását, tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
5. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz. A Társaság a panasznak nem minősülő bejelentések esetén erről - a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt - a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.
6. A szabályzat alkalmazásában **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

III. A panasz bejelentésének módjai

7. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) cím:

1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.



ab) nyitvatartási idő:
- hétfőtől péntekig: 08:00-16:00 óra között.

b) telefonon:
ba) telefonszám: 3615858560
bb) hívásfogadási idő:
- hétfő: 08:00-20:00 óra között,
- kedd, szerda, csütörtök, péntek: 08:00-16:00 óra között.

8. A jelzett idő előtt és után üzenetrögzítő fogadja az Ügyfelek hívásait, melyek alapján a szükséges intézkedések megtétele a következő munkanapon kezdődik. Ebben az esetben a panasz elbírálására nyitva álló 30 napos határidő azon a napon kezdődik, amelyiken a panasz rögzítésre került.

9. A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

10. Társaságunk előzetes bejelentkezés alapján várakozás nélküli és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálatot biztosít fogyatékkal élő Ügyfelei számára a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférése céljából. Az adott ügyfélszolgálat a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékoságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint a legönállóbban, külső segítség nélkül kényelmesen, különösebb erőfeszítés nélkül érhető el, ott megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben a segédeszköz használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott.

11. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.,
- b) postai úton: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.,
- c) elektronikus levélben: panasz@bankselect.hu
- d) telefaxon: 0617002573

12. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről szóló tájékoztatót, valamint meghatalmazás mintát készített, melyek a Társaság honlapján, illetve székhelyén ingyenesen elérhetők.

13. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a

Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által közzétett formanyomtatványt alkalmazza. Az MNB formanyomtatványa Társaság honlapján (www.bankselect.hu) letölthető formában, illetve székhelyén ingyenesen elérhető. A formanyomtatványok további elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>. A Társaság a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

IV. A panasz kivizsgálása

14. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
15. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
16. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot ezen információk beszerzése érdekében.
17. A panaszok kivizsgálása során a GRANTIS BankSelect Kft. - az ügyfél erre irányuló kérésére - telefonon, elektronikus úton, vagy az ügyféllel történő szokásos kapcsolattartás módján tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.
18. Szóbeli panasz:
- 18.1 A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.
- 18.2 A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén
- az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
 - felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
 - tájékoztatja az ügyfelet, hogy az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, és tájékoztatást ad arról, hogy ezek iránti kérelmét a III.7. pontban megjelölt telefonszámon, vagy a III. 11. pontban foglalt elérhetőségek bármelyikén előterjeszheti.
- 18.3 Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a



panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet vesz fel**. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

18.4 Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság, mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

18.5 Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság

- a) tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, a panasz kivizsgálásának és megválaszolásának várható időpontjáról, valamint arról, hogy az ügyfél milyen azonosítószámra hivatkozással és milyen módon tud érdeklődni később a panasz állásáról.
- b) a panaszra adott, indokolással ellátott választ a 19.1. pontban foglaltak szerint küldi meg.

19. Írásbeli panasz:

19.1 Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Amennyiben ezen határidőn belül nem adható válasz, a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.

19.2 A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybevéttel megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben

- a) a panasz az Ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre; és
- b) a Társaság az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját,

címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz.

V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

20.A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

21.A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

VI. Panaszkezeléshez fűződő jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség

22.A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén). Az aktuális elérhetőségek:

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 172. (Pénzügyi Békéltető Testület)
- telefon: +36-80-203-776
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>.



b) Magyar Nemzeti Bank . Az aktuális elérhetősége:

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
- telefon: + 36-80- 203-776
- fax: + 36 1 429 8000
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

c) bíróság

23. A Társaság a panaszt elutasító válaszában a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére [fenti 22. a) pontja szerinti esetkör], és/vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására [fenti 22. b) pont szerinti esetkör] irányult.

24. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

25. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

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

27. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. Erről és a kérelem nyomtatvány iránti igény előterjesztésére szolgáló elérhetőségeiről (telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím) a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztót. Interneten elérhető formanyomtatványok: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

VII. A panasz nyilvántartása

28. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

29. A 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,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás, elektronikus úton adott válasz esetén az elküldés dátumát).

30. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

VIII. Egyéb információk

31. A Társaság a jelen szabályzatot, és kapcsolódó formanyomtatványokat, mintákat a honlapján (www.bankselect.hu) külön Panaszkezelés menüpont alatt és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) közzéteszi.