



Dokumentum azonosító:	GRANTIS BankSelect Kft. - Panaszkezelési szabályzat		
Felelős szerkesztő:	Pál Tímea	Dokumentum frissítés napja:	2020.02.01
Ellenőrizte:	Sebestyén András Ügyvezető	Ellenőrzés napja:	2020.02.01
Jóváhagyta:	Sebestyén András Ügyvezető	Jóváhagyás napja:	2020.02.03
Végrehajtásért felelős:	Sebestyén András Ügyvezető	Hatálybalépés napja:	2020.02.03

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I. Bevezető rendelkezések, a szabályzat hatálya

- A GRANTIS BankSelect Kft. (székhely: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. földszint, cégjegyzékszám: 01-09-350855, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 24792549-2-42) (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.

Továbbá a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységekről 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.**
- A jelen szabályzat az alábbi jogszabályok figyelembevételével készült:

  - Hpt.;

- (b) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) 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.

## 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 panasz 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 panaszok 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.



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.
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](mailto: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.
13. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza. A formanyomtatványok elérhetősége a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatványok>. 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. Szóbeli panasz:
  - 17.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. 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.

- 17.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni 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.
- 17.3. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 17.4. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 17.5. 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. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 17.6. 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.
- 17.7. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.



18. **Írásbeli panasz:** Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.
19. A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett 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 eljárás 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 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:

- cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.
- telefon: +36-80-203-776
- e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>.

b) Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ. Az aktuális elérhetősége:

- cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím: MNB 1850 Budapest
- telefon: + 36-80- 203-776
- fax: + 36 1 489 9102
- e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

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

24. 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.

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

26. 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 Ügyfélkapcsolati Információs Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztót. Interneten elérhető formanyomtatványok: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

## **VII. A panasz nyilvántartása**

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

28. 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).

29. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja. A Társaság a jelen szabályzatot a honlapján ([www.bankselect.hu](http://www.bankselect.hu)) és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) közzéteszi.