

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2025. március 07.

1. A panasz bejelentésének módjai

- 1.1. A Felhasználó szóbeli panaszt személyesen a Társaság székhelyén (1044 Budapest, Nagyvárad utca 40.) tehet minden munkanapon 8:00 és 16:00 óra között, vagy telefonon a +36 80 080 465 telefonszámon hétfőn 8:00 és 20:00 óra között, és minden más munkanapon 8:00 és 18:00 óra között.
- 1.2. Írásbeli panasz személyesen vagy más által a Társaság székhelyén átadott irat útján, illetve postai úton a Társaság székhelyére küldött levéllel, továbbá a panaszkezeles@bankszamlakivonat.hu e-mail-címre küldött e-mail útján, folyamatosan tehető.
- 1.3. A Felhasználó eljárhat meghatalmazott útján is, azonban tájékoztatjuk, hogy a Társaság által kezelt adatok banktitoknak, illetve érzékeny fizetési adatnak minősülhetnek, ezért a meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviselőt, ha a meghatalmazás olyan közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva, amely tartalmazza az érintett bankszámla számát és a kiszolgáltatható adatokat pontosan megjelölve, továbbá rögzítve, hogy erre vonatkozóan írásban felmentést ad.

2. A panasz kivizsgálása

- 2.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 2.2. A szóbeli – ideértve a személyesen, telefonon tett – panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.
- 2.3. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság köteles az észszerű várakozási időn belül fogadni a hívást, és megkezdeni a panaszügyintézkést.
- 2.4. A telefonon (vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával) közölt szóbeli panaszt a Társaság köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A panaszkezelési azonosító számot a Társaság a Felhasználóval közli. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a Felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja és kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 2.5. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával egyidejűleg – a panasz közlését követő 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül – megküldi a Felhasználónak.

2.6. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld a Felhasználónak, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A jelen pont alkalmazásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap („munkanap: az a nap, amelyen a Felhasználó pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart”) értendő.

2.7.

2.8. A jegyzőkönyv minimális tartalmi elemei:

2.8.1. Felhasználó neve

2.8.2. Felhasználó lakcíme, székhelye, levelezési címe

2.8.3. előterjesztés helye, ideje, módja

2.8.4. panaszolt szolgáltatás, panasz részletes leírása, valamennyi kifogás elkülönítetten történő rögzítése

2.8.5. Felhasználó igénye

2.8.6. szerződésazonosító szám, ügytől függően Felhasználói szám

2.8.7. bemutatott iratok és egyéb dokumentumok jegyzéke

2.8.8. a panaszt felvevő személy és a Felhasználó aláírása

2.8.9. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

2.8.10. a panasszal érintett Társaság neve, címe.

3. Adatkezelés

3.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Felhasználótól:

3.1.1. neve

3.1.2. szerződésazonosító szám, ügytől függően Felhasználói szám

3.1.3. regisztrációhoz/belépéshez használt email címe

3.1.4. lakcíme, székhelye, levelezési címe

3.1.5. telefonszáma

3.1.6. értesítés módja

3.1.7. panasszal érintett termék, szolgáltatás

3.1.8. panasz leírása, oka

3.1.9. panaszos igénye

3.1.10. a panasz alátámasztásához szükséges, a Felhasználó birtokában lévő dokumentumok másolata

3.1.11. a meghatalmazott útján eljáró Felhasználó esetében érvényes meghatalmazás

3.1.12. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

- 3.2. A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
- 3.3. Az adatkezeléssel összefüggő panaszok válaszlevelében a jogorvoslati lehetőség a következő: Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszunkkal nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz is fordulhat.

4. Jogorvoslat

- 4.1. A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Felhasználó az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- 4.1.1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület:

A Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

A Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálatának címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, Pf. 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail-cím: pbt@mnbb.hu.

A Társaság a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

- 4.1.2. Bíróság:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására a jogszabályban előírt 30 napos, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Felhasználó a polgári perrendtartás szabályai szerint az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz (www.birosag.hu) fordulhat.

- 4.1.3. A Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: 06-80-203-776, e-mail-cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu. Bővebben a www.mnbb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

- 4.1.4. A Társaság a fogyasztónak minősülő Felhasználót a panasz elutasítása esetén köteles tájékoztatni arról, hogy a panasz elutasításával összefüggésben a fenti 4.1.1-4.1.3 pontokban megjelölt fórumokhoz fordulhat. A fogyasztónak minősülő Felhasználó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt

megindítható eljárás alapjául szolgáló “Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti. Az igénylés módja: Telefonon a +36 80 080 465 telefonszámon, postai úton a Társaság székhelyére címzett levéllel és e-mailen panaszkezeles@bankszamlakivonat.hu. A nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen, haladéktalanul meg kell kiküldeni, a Felhasználó kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton. A Társaság a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, illetve székhelyén is. A Társaság továbbá tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Felhasználót, hogy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) intézhető vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem formanyomtatványok elektronikus elérhetőségi helye, a szervezet internetes honlapja, közvetlenül az alábbi linkek:

- 4.1.5. <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>
- 4.1.6. <https://www.mnb.hu/letoltes/152-kerelem-panaszeljaras-lefolytatasa-targyaban-2-3-uj-logo-3.pdf>
- 4.1.7. A fogyasztónak nem minősülő Felhasználó, panaszának a Társasághoz történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

5. A panasz nyilvántartása

- 5.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:
 - 5.1.1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - 5.1.2. a panasz benyújtásának időpontját
 - 5.1.3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
 - 5.1.4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
 - 5.1.5. a panasz megválaszolásának időpontját
- 5.2. A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

6. Fogalmak

- 6.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzatban nagy kezdőbetűvel jelölt, de nem definiált fogalmak a Nyíltbankolás Zrt. Általános Szerződési Feltételeiben foglalt jelentéssel bírnak.