

# ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2019.03.01-től

## Bevezető

A Gráf Plusz (2900 Komárom, Igmándi u. 16. ; továbbiakban „**Szolgáltató**”) mint a Raiffeisen Bank Zrt. (1054 Budapest, Akadémia u. 6.) kiemelt közvetítőjeként eljáró pénzváltó egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A szolgáltatások és folyamatok ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat a Szolgáltató, a vele szerződéses viszonyban lévő Pénzügyi intézményt bevonva a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kezeli.

A Szolgáltató ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

## I. Panaszkezelési fogalmak

### 1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. A szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, a szolgáltató - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II. fejezetében meghatározott módok bármelyikén közöl a Szolgáltatóval, illetve a vele szerződéses viszonyban lévő Pénzügyi intézménnyel.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak az Ügyfél által a Szolgáltatóhoz, illetve a Pénzügyi intézményhez benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

### 2. Az Ügyfél fogalma

2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Szolgáltatóval üzleti kapcsolatba kerül, függetlenül attól, hogy a Szolgáltatóval van-e hatályos szerződése.

### 3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei

3.1 Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is bocsássa a Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

3.2 A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

#### 4. *Ügyfélszolgálat*

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Szolgáltató, valamint a Pénzügyi intézmény ügyfelek számára nyitva álló helyiségeit, illetve székhelyét és a telefonon vagy interneten elérhető egységét.

#### 5. *Pénzügyi intézmény*

A Raiffeisen Bank Zrt. (1054 Budapest, Akadémia u. 6.), amely mint Hitelintézet a Szolgáltatóval pénzváltási tevékenység közvetítésére vonatkozó megbízási jogviszonyban áll.

#### 6. *Szolgáltató*

A Gráf Plusz Kft amely a Pénzügyi intézménnyel pénzváltási tevékenységre vonatkozó megbízási jogviszonyban áll. A Szolgáltató a pénzváltási tevékenységet Magyarország területén, a jogszabály és a megbízási szerződés alapján kiemelt közvetítőként a Hitelintézet javára, nevében, felelősségére végzi.

#### 7. *Pénzváltási tevékenység*

Külföldi fizetőeszközök adásvétele a törvényes fizetési eszköz ellenében, valamint külföldi fizetési eszközök adásvétele külföldi fizetési eszközök ellenében. Nem minősül pénzváltási tevékenységnek a pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódó pénznemek pénzforgalmi szolgáltató által történő átváltása, a külföldi pénznemre szóló, forgalomban lévő vagy forgalomban lévőre még átcserélhető pénzermék és bankjegyek numizmatikai célú forgalmazása, valamint belkereskedelemben az áruval, illetőleg szolgáltatással kapcsolatos ügyletekre vonatkozó fizetések teljesítése.

## **II. A panasz bejelentésének módjai**

### **1. Szóbeli panasz**

1.1 Az Ügyfél bejelentését megteheti:

#### **a) személyesen:**

Szóbeli panaszt valamennyi, a Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben lehet tenni, annak nyitvatartási idejében, ahol az Ügyfél panaszáról a Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény munkatársai jegyzőkönyvet vesznek fel, melyet mindkét fél aláírásával lát el, és arról másolati példányt bocsátanak az Ügyfél rendelkezésére.

## b) telefonon:

A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül a +36 80 488 588 telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján) adható meg panasz.

- Az Ügyfél és a Pénzügyi intézmény munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi
- Az Ügyfél kérésére a Pénzügyi intézmény biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet

## 2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél a panaszlevelét benyújthatja:

a) **személyesen** vagy;

b) **postai úton** a Raiffeisen Bank Zrt., Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6.);

c) **telefaxon** a 484-4444-es telefax számon, a Raiffeisen Bank Zrt., Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve;

d) **elektronikus levélben** azinfo@raiffeisen.hu címre, melyet a Pénzügyi intézmény folyamatosan fogad.

A Szolgáltató az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben biztosítja az erre a célra kialakított **Panaszbejelentő** űrlapot, de a bejelentés bármilyen formában befogadható.

2.2. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben, és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A meghatalmazás mintája megtalálható a Pénzügyi intézmény honlapján. Ennek hiányában a meghatalmazott által benyújtott panasz kivizsgálását a Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény a meghatalmazás kézhezvételéig nem kezdi meg.

## III. A panasz kivizsgálása

### 1. Általános szabályok

1.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1.2. A Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

## **2. Szóbeli panasz**

2.1 Személyesen, közvetlenül a Szolgáltatónál, illetve a Pénzügyi intézménynél tett – panaszt a Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Pénzügyi intézmény úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Pénzügyi intézmény jegyzőkönyvet vesz fel.

2.3 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénzügyi intézmény munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Pénzügyi intézmény 5 évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Pénzügyi intézmény biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.4. Ha az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspontot a Pénzügyi intézmény a panasz befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

2.5. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) 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 elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- 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;
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2.6. A panasz elutasítása esetén a Pénzügyi intézmény válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

### **3. Írásbeli panasz**

3.1. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a Pénzügyi intézmény Központi Panaszkezelési Csoportja jogosult és köteles. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Pénzügyi intézmény a panasz a Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

## **IV. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok**

1. A Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

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

2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## **V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), (székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H - 1525 Budapest BKKP Pf.:172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu), ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, meghallgatások helye. 1133 Budapest, Váci út 76)

b) **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP Pf: 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu));

c) **bíróság:**

- az egyedi szerződésben foglalt választottbíróági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírószághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbíróági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

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

3. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

4. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a jelen szabályzat V. fejezetének 1 pontja alapján, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul, pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány (továbbiakban 'Beadvány') áll rendelkezésére. A Beadvány elérhető az MNB hivatalos honlapján:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok>

illetve, az MNB személyes ügyfélszolgálatán is (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Krisztina Plaza).

Az Ügyfélnek lehetősége van a Beadványt a Szolgáltatótól és a Pénzügyi intézménytől is térítésmentesen igényelni, az alábbi lehetőségek egyikén, melynek alapján azt a Szolgáltató haladéktalanul megküldi az ügyfélnek (elektronikus úton igényelt Beadványt elektronikus úton, más esetben postai úton):

a) személyesen vagy más által átadott irat útján Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény által az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében;

b) postai úton a Raiffeisen Bank Zrt.-nek (Pénzügyi intézmény), címezve (Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6.);

c) elektronikus levélben azinfo@raiffeisen.hu címre, melyet a Szolgáltató folyamatosan fogad.

d) telefonon:

A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül a +36 80 488 588 telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján).

## **VI. A panasz nyilvántartása**

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Pénzügyi intézmény nyilvántartást vezet, melyek az erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

a) a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;

b) a panasz benyújtásának időpontja;

c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;

d) az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátuma.

2. A Pénzügyi intézmény a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.