INTERCHANGE PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2026. november 1-től

BEVEZETŐ

A Interchange Pénzügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1011 Budapest, Corvin tér 10., a továbbiakban: Szolgáltató) mint a Raiffeisen Bank Zrt. (székhelye: 1133 Budapest, Váci út 116-118., a továbbiakban: Pénzügyi intézmény) kiemelt közvetítőjeként eljáró pénzváltó egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása.

A Szolgáltató a pénzváltási tevékenység mellett pénzforgalmi szolgáltatások közvetítésével is foglalkozik. E tevékenysége keretében a Western Union Payment Servicies Ireland Limited (székhelye: The Loft, Building 13, Pembroke District, Dundrum Town Centre, Sandyford Road, Dundrum, Dublin 16, Írország; a továbbiakban: Pénzforgalmi intézmény) pénzfogalmi közvetítőjeként nyújt készpénzforgalmi szolgáltatásokat, mely során szintén magas szintű szolgáltatásnyújtásra törekszik.

A szolgáltatások és folyamatok ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat a Szolgáltató, a vele szerződéses viszonyban álló Pénzügyi intézményt, illetve Pénzforgalmi 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, telefonon, vagy gyorshívógomb alkalmazásával), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, az XTM menürendszerébe integrált módon) közölhesse.

A. 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. fejezeteiben 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, gazdasági társaság, jogi személyiséggel rendelkező vagy nem rendelkező szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Szolgáltatóval üzleti kapcsolatba kerül, vagy aki/amely a Szolgáltató részére ügyleti megbízást ad, függetlenül attól, hogy a Szolgáltatóval van-e hatályos szerződése. Fogyasztónak minősülő Ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

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 panaszkivizsgálás 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, a valutaváltó (pénzváltó) automatákat (a továbbiakban: „XTM”), illetve székhelyét és a telefonon vagy interneten elérhető egységét.

5. *Pénzügyi intézmény*

A Raiffeisen Bank Zrt. (1133 Budapest, Váci út 116-118.) hitelintézet, amely a Szolgáltatóval pénzváltási tevékenység közvetítésére vonatkozó megbízási jogviszonyban áll.

6. *Szolgáltató*

Az Interchange Kft., amely a Pénzügyi intézménnyel pénzváltási tevékenység közvetítésére vonatkozó megbízási jogviszonyban áll. A Szolgáltató a pénzváltási tevékenységet Magyarország területén, a jogszabályok és a megbízási szerződés alapján kiemelt közvetítőként a Pénzügyi intézmény 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 pénzérmék és bankjegyek numizmatikai célú forgalmazása, valamint belkereskedelemben az áruval, illetőleg szolgáltatással kapcsolatos ügyletekre vonatkozó fizetések teljesítése.

8. *Pénzforgalmi szolgáltatás*
Készpénzátutalás: fizetési számla megnyitása nélkül a fizető fél által befizetett pénz utalása a kedvezményezett vagy a kedvezményezett megbízásából eljáró pénzforgalmi szolgáltató részére abból a célból, hogy a pénz a kedvezményezett részére kifizetésre kerüljön.

B. PÉNZVÁLTÁSI TEVÉKENYSÉG

I. 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.

A Pénzügyi Intézmény bankfiókjainak pontos címe és nyitvatartási ideje annak honlapján (www.raiffeisen.hu) megtalálható.

b) **telefonon**:

A Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a +36 80 488 588 (külföldről a +36 1 484 8484) telefonszámon munkanapon 8-20 óra között adható meg a 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 visszahallgatásának lehetőségét a Pénzügyi intézmény hivatalos helyiségében, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített CD lemezt, vagy hitelesített jegyzőkönyvet.

c) **gyorshívógomb alkalmazásával**:

XTM-en keresztül lefolytatott pénzváltás esetén az Ügyfél az XTM kijelzőjén látható gyorshívógombon keresztül történő hívással is bejelentheti panaszát. A gyorshívógombon keresztül a Szolgáltató ügyfélszolgálata automatikusan tárcsázásra kerül, amely magyar-angol nyelvű telefonos tájékoztatást nyújt az ügyfélnek.

A panaszbejelentésről jegyzőkönyv készül, majd az Ügyfél által megadott e-mail címre is visszaigazolás érkezik a panasz megtételéről.

Az Ügyfél és a Szolgáltató munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétel útján rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az Ügyfélnek lehetősége van a hangfelvétel visszahallgatására, valamint az Ügyfél kérésére a Szolgáltató térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél a panaszlevelét benyújthatja:

a) **személyesen vagy más által átadott irat útján**;

b) **postai úton** a Raiffeisen Bank Zrt., Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (Budapest, 1700);

c) **elektronikus levélben** az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Pénzügyi intézmény folyamatosan fogad;

d) az XTM menürendszerébe integrált módon:

- XTM-en keresztül lefolytatott pénzváltás esetén az Ügyfél az XTM menürendszerébe gombnyomással belépve kiválaszthatja az aktuális panaszának leginkább megfelelő típust a megadott panaszkategóriák közül, majd ez esetben meg kell adnia a tranzakció azonosítóját, valamint az elérhetőségét is (e-mail cím);
- Ezt követően az Ügyfél panasza automatikusan beküldésre kerül a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató ügyintézője értesítést kap a panasz beérkezéséről, illetve a panasz bejelentéséről az Ügyfél is visszaigazolást kap az általa megadott e-mail címre;
- A panasz bejelentéséről automatikusan jegyzőkönyv kerül generálásra.

A Szolgáltató és a Pénzügyi Intézmény 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.

Meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetén a panaszhoz csatolni kell a meghatalmazás eredeti példányát.

II. 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 A szóban (ideértve a telefonon, illetve a gyorshívógomb alkalmazása útján), 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, illetve a gyorshívógomb alkalmazása útján közölt panasz esetében a Szolgáltató úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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

2.4. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy 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, illetve a gyorshívógomb alkalmazása útján közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal

együtt az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az ügyfélpanaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz típusától, illetve közvetlen címzettjétől függően a Központi Panaszkezelési Csoport vagy a Szolgáltató jogosult és köteles.

2.5. A panaszról készült 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;
g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon, illetve a gyorshívógomb alkalmazása útján közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
i) a panasszal érintett Szolgáltató, illetve Pénzügyi intézmény neve és címe.

2.6. A panasz elutasítása esetén a gyorshívógomb alkalmazása útján tett panasz esetében a Szolgáltató (a Pénzügyi intézmény egyidejű értesítése mellett), egyéb úton tett szóbeli panasz esetében pedig a Pénzügyi intézmény válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen fejezet IV. pontja is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

2.7. Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Pénzügyi Intézmény által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Pénzügyi Intézmény a korábbi álláspontját fenntartja, a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

3. Írásbeli panasz

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

3.2. A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válasz – a fogyasztónak minősülő Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton kerül megküldésre, amennyiben a panaszt a fogyasztónak minősülő Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Pénzügyi intézmény, illetve a Szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte.

3.3. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél esetében tekintettel arra, hogy a panaszok kezelése során az elektronikus levelezés útján küldött adatok biztonsága - így a banktitoknak minősülő adatok védelme – ezen kommunikációs csatornán a védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szemben nem teljeskörűen biztosított, a Pénzügyi intézmény saját döntése szerint jogosult a panasszal kapcsolatos választ az Általános Üzleti Feltételekben (ÁÜF) is megjelölt egyéb kommunikációs csatornán megküldeni az ügyfél részére.

3.4. A panasz elutasítása esetén a Központi Panaszkezelési Csoport, az XTM menürendszerébe integrált módon tett panasz esetén a Szolgáltató válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről, és megadja az érintett hatóságok és testületet elérhetőségét és levelezési címét.

III. 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) szerződésszám, Ügyfélszám.

2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. 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 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: H - 1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, ügyfélszolgálat címe: *1122 Budapest, Krisztina krt. 6., meghallgatások helye. 1133 Budapest, Váci út 76.*)

b) **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9., telefon: +36-1-428-2600, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, Ügyfélkapcsolati Információs Központ: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.);

c) **bíróság**:

- az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbírósághoz (ügyintézési helye: 1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6. IV. em.; levelezési címe: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.)
- választottbírósági 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.

- az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbírósághoz (ügyintézési helye: 1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6. IV. em.; levelezési címe: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.)
- választottbírósági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

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

4. A Pénzügyi intézménynek, illetve a Szolgáltatónak tájékoztatnia kell az Ügyfelet arról, hogy tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület illetékességével kapcsolatos általános alávetési nyilatkozatot.

5. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Pénzügyi intézmény, illetve a Szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot.

6. 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 (a 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 (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.).

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., Központi Panaszkezelési Csoportjának (Pénzügyi intézmény) címezve (Budapest, 1700);

c) elektronikus levélben az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Pénzügyi intézmény folyamatosan fogad.

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

7. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbírósághoz (ügyintézési helye: 1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6. IV. em.; levelezési címe: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.) választottbírósági szerződéses

kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

V. A panasz nyilvántartása

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Szolgáltató, illetve 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.

C. PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁS

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

1.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) **személyesen:**

Szóbeli panasz bejelentésére személyesen a Szolgáltató ügyfélforgalom számára nyitva álló pénzváltó irodáiban van lehetőség, az üzletek nyitvatartási idejének függvényében.

b) **telefonon**:

A telefonon közölt szóbeli panasz bejelentésére a Szolgáltatónál hétfőtől péntekig 9:00-17:00 óráig az alábbi telefonszámon van lehetőség:

+36 (1) 235 8455

- A Szolgáltató a telefonon történő panaszkezelés esetén az ésszerű várakozási időn belül fogadja a hívásokat és törekszik az ügyintézés gyors lebonyolítására.
- Az Ügyfél és a Szolgáltató munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétel útján rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi.
- Az Ügyfélnek lehetősége van a hangfelvétel visszahallgatására, valamint az Ügyfél kérésére a Szolgáltató huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hiteles jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél a panaszlevelét benyújthatja:

a) **személyesen** a Szolgáltató ügyfélforgalom számára nyitva álló pénzváltó irodáiban, azok nyitvatartási idejében vagy

b) **postai úton** a Szolgáltató alábbi címére:
1011 Budapest, Corvin tér 10.

c) **elektronikus levélben** a Szolgáltató alábbi elektronikus levélcímére (interchange@interchange.hu) a hét minden napján 0-24 óráig.

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. Ennek hiányában a meghatalmazott által benyújtott panasz kivizsgálását a Szolgáltató a meghatalmazás kézhezvételéig nem kezdi meg.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes.
A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.
A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A bejelentést követően a Szolgáltató a panaszt dátummal és ügyszámmal látja el, majd nyilvántartásba veszi és a panasz kivizsgálását haladéktalanul megkezdi.
A vizsgálat kezdetén a Szolgáltató megvizsgálja a minimális tartalmi kellékek meglétét, szükség esetén az Ügyfelet hiánypótlásra hívja fel az érdemi ügyintézés mielőbbi megkezdése érdekében. Elégséges információk hiányában a bejelentő számára kizárólag általános tájékoztatás nyújtható, ilyen esetben konkrét eljárásra vonatkozó vizsgálat adatvédelmi okokból nem folytatható le.
Szóbeli panasz bejelentése estén a Szolgáltató haladéktalanul megkezdi a panasz kivizsgálását, és mindent megtesz annak gyors és hatékony lezárása érdekében.
Eredményes azonnali panaszkezelés esetén, amennyiben az Ügyfél a panasz rendezésével egyetért, az ügy lezárásának módja és annak ténye a nyilvántartásban rögzítésre kerül. A panasz kivizsgálásáról és a vizsgálat eredményéről készült írásos jegyzőkönyv egy példányát a Szolgáltató az Ügyfél részére átadja, illetve megküldi.

Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató 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 postai úton megküldi.

Ha a szóbeli vagy írásbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek postai úton megküldi.

A Szolgáltató a panasz vizsgálata során megfelelteti a panasszal érintett eljárását, tevékenységét, termékét stb. mind a hatályos jogszabályokkal, mind belső szabályaival, továbbá az adott jogviszonyra vonatozó, az Ügyfél és a Szolgáltató között fennálló szerződés feltételeivel.

A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató legkésőbb a panasz benyújtásától számított 15 munkanapon belül, amennyiben a panasz valamennyi eleme a Szolgáltatón kívül álló okból ezen határidőn belül nem válaszolható meg, a panasz benyújtásától számított 35 munkanapon belül indoklással ellátott válaszában tájékoztatja az Ügyfelet.
Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.
Amennyiben a Szolgáltató a panasznak helyt ad, a válasz tartalmazza a vállalt intézkedést, illetve a teljesítés határidejét.

A panaszban foglaltak elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet a jelen fejezet IV. pontjában foglalt jogorvoslati lehetőségekről.

A panasz bejelentése, illetve a vizsgálat lefolytatása magyar vagy angol nyelven történik.

III. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok

1. A Szolgáltató 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 a GDPR és az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panasza elbírálása érdekében – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy bíróság eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató a válaszlevelében ismerteti a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok (fogyasztóvédelmi beadvány) elektronikus elérhetőségét:
https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

Az Ügyfélnek lehetősége van a fogyasztóvédelmi beadványt a Szolgáltatótól 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 által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében;
b) postai úton a Szolgáltatónak címezve (1011 Budapest, Corvin tér 10.);
c) elektronikus levélben az interchange@interchange.hu címre;
d) telefonon a Szolgáltatónál hétfőtől péntekig 9:00-17:00 óráig a +36 (1) 235 8455 telefonszámon.

A Szolgáltató az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. Alávetési nyilatkozat hiányában a Pénzügyi Békéltető Testület az elé került ügyben – a fogyasztónak minősülő ügyfél és a Szolgáltató közötti egyezség hiányában – akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, amennyiben az Ügyfél kérelme megalapozott és az érvényesíteni kívánt igénye sem a panaszbeadványában, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg az egymillió forintot (ún. jogszabályi alávetés).

A panasz kivizsgálására előírt 15 munkanapos, illetve a 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz közlése esetén 35 munkanapos határidő eredménytelen eltelte esetén is kezdeményezheti az ügyfél az alábbi hatóságok, illetve testület eljárását.

Amennyiben a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, az ügyfél jogorvoslatért fordulhat:

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához
  Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
  Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
  Központi telefon: +36-80-203-776
  e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
  Ügyfélkapcsolati Információs Központ: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.).

Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, az Ügyfél jogorvoslatért fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testülethez
  Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
  Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
  Meghallgatások helye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
  Telefon: +36-80-203-776
  e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- illetve bírósághoz
  - az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbírósághoz (ügyintézési helye: 1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6. IV. em.; levelezési címe: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.)
  - választottbírósági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján **fogyasztónak minősül**. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek (egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak) a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 15 munkanapos, illetve a 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz közlése esetén 35 munkanapos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak.

V. A panasz nyilvántartása

1. A Szolgáltató az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza a:
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, továbbá
e) a panasz megválaszolásának időpontját.

2. A Szolgáltató a panaszt, az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

D. KÖZZÉTÉTEL

A Szolgáltató Panaszkezelési Szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló üzlethelyiségeiben, az XTM-eken, valamint honlapján (www.interchangefx.com) is közzéteszi.

E. ZÁRADÉK

Jelen Szabályzat 2026. november 1. napján lép hatályba. Ezzel a korábbi, azonos vonatkozású szabályzatokat hatályon kívül helyezi.