

**MAGYAR PÉNZVÁLTÓ KERESKEDELMI KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**  
**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2024. március 1-jétől

**BEVEZETŐ**

A Magyar Pénzváltó Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1027 Budapest, Kacska utca 11., 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 Services Ireland Limited (székhelye: Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Írország; a továbbiakban: Pénzforgalmi intézmény) pénzforgalmi közvetítőjeként nyújt készpénzforgalmi szolgáltatásokat, mely során szintén magas szintű szolgáltatásnyújtásra törekszik.

A szolgáltatások és folyamatok ügyféligenyeknek 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 vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) 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, jogi személyiséggel rendelkező vagy 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 Szolgáltatót, 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. (1133 Budapest, Váci út 116-118.) hitelintézet, amely a Szolgáltatóval pénzváltási tevékenység közvetítésére vonatkozó megbízási jogviszonyban áll.

## *6. Szolgáltató*

A Magyar Pénzváltó 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 pénzürmék és bankjegyek numizmatikai célú forgalmazása, valamint belkereskedelemben az áruval, illetőleg szolgáltatással kapcsolatos ügyletekre vonatkozó fizetések teljesítése.

#### 8. Pénzforgalmi szolgáltatás

Készpénzáttalás: 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](http://www.raiffeisen.hu)) megtalálható.

##### b) telefonon:

A Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a +36 80 488 588 telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján) nyújtható be 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);
- c) **telefaxon** a 484-4444-es telefax számon, a Raiffeisen Bank Zrt., Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve;
- d) **elektronikus levélben** az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Pénzügyi intézmény folyamatosan fogad.

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, 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.

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 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 közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

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 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 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 ismételt 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 jogosult és köteles. A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Pénzügyi intézmény Központi Panaszkezelési Csoportja 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 elektronikus levelezési címéről küldte.

3.3. A panasz elutasítása esetén a Központi Panaszkezelési Csoport válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről, és megadja az érintett hatóságok és testület 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.

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: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu), ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., meghallgatások helye. 1133 Budapest, Váci út 76.)

b) **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55., levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu), Ügyfélkapcsolati Információs Központ: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.);

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 (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](mailto: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).

## **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 a 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 hangfelvételtől 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:

1027 Budapest, Kacska utca 11.

c) **elektronikus levélben** a Szolgáltató alábbi elektronikus levélcímére ([interchange@interchange.hu](mailto: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.

3.2. 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 vonatkozó, 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 Ügyfélől kérhető adatok**

1. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- 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 panasz 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#formanyomtatványok>

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 (1027 Budapest, Kacska utca 11.);
- c) elektronikus levélben az [interchange@interchange.hu](mailto: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: 06-80-203-776  
e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto: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: 1133 Budapest, Váci út 76.  
Telefon: 06-80-203-776  
e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

- illetve bírósághoz
  - az egyedi szerződésben foglalt választottbíróági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbíróasághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)
  - választottbíróági 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 közzlése esetén 35 munkanapos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak.

## **V. 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 ügyélforgalom számára nyitva álló üzlethelyiségeiben, valamint honlapján ([interchangeafx.com](http://interchangeafx.com)) is közzéteszi.

#### **E. ZÁRADÉK**

Jelen Szabályzat 2024. március 1. napján lép hatályba. Ezzel a korábbi, azonos vonatkozású szabályzatokat hatályon kívül helyezi.