

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



1054 Budapest, Vadász utca 31.

Telefon: (1) 428-5600, (1) 269-2270

Fax: (1) 269-5458

[www.giro.hu](http://www.giro.hu)



ISO9001  
tanúsított

**Készítette**

GIRO Zrt.



A jelen dokumentum tartalma szerzői jogi védelem alatt áll, a mű felhasználói jogai a GIRO Zrt.-t illetik. A dokumentumot az Ügyfél korlátlan számban a számítógépére letöltheti, adathordozókon tárolhatja, kinyomtathatja, saját célra használhatja, azonban a dokumentum – részeinek, vagy egészének – nyilvánosságra hozatalára, terjesztésére, átdolgozására, feldolgozására, bármilyen egyéb módosítására, fordítására kizárólag a GIRO Zrt. jogosult, illetve az Ügyfél vagy más személyek ezeket a jogokat kizárólag a GIRO Zrt. írásába foglalt engedélye alapján gyakorolhatják.

Panaszkezelési szabályzat v2.4

Oldalak száma: 10

© GIRO Zrt.

Budapest, 2023. január 16.

## Tartalomjegyzék

<b>1. PANASZOK KEZELÉSE .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI .....</b>	<b>2</b>
1.1.1. <i>Szóbeli panasz:.....</i>	<i>2</i>
1.1.2. <i>Írásbeli panasz:.....</i>	<i>2</i>
<b>1.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA .....</b>	<b>3</b>
1.2.1. <i>Szóbeli panasz.....</i>	<i>3</i>
1.2.2. <i>Írásbeli panasz.....</i>	<i>4</i>
<b>1.3. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....</b>	<b>4</b>
<b>1.5. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA .....</b>	<b>5</b>
<b>1. SZ. MELLÉKLET: ÜGYFÉL PANASZ BEJELENTŐLAP.....</b>	<b>6</b>

## 1. PANASZOK KEZELÉSE

A Magyar Nemzeti Bank 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelete értelmében a GIRO Zrt. az ügyfelek által bejelentett, a GIRO Zrt. tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelmet vagy reklamációt, amelyben a panaszos a szervezet eljárást kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (továbbiakban: panasz) 30 munkanapon belül teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja. A panasz érinthet szolgáltatást, ügymenetet, ügyfélszolgálati és ügyfél-tájékoztatási érdeksérelmeket. Továbbá panaszként kezelendő az a bejelentések, amelyek a bármelyik szolgáltatási szerződést már aláírt, de a szolgáltatást ténylegesen még igénybe nem vevő ügyféltől érkeznek a csatlakozás szabályozott folyamatától való vélt vagy tapasztalt eltéréssel kapcsolatban.

Nem tartoznak a panaszok körébe az alábbi megkeresések:

- ✓ amelyeket az ügyfél a harmadik fél által biztosított konkrét adatokkal kapcsolatban nyújt be (pl. MNB, KEK KH),
- ✓ a Technikai Help Deskre érkező, a rendszerek működésével kapcsolatos, szóban megválaszolt bejelentések,
- ✓ a már észlelt és javítás alatt álló hibákkal kapcsolatos bejelentések, melyekről a vonatkozó üzletszabályzatok szerint a lehető leghamarabb tájékoztatást küld a GIRO Zrt. ügyfelei részére,
- ✓ számlareklamációk,
- ✓ amennyiben az ügyfél által leírtak alapján vizsgálat nélkül egyértelműen megállapítható, hogy a vélt problémát a szabályzatok/szabványok/kézikönyvek nem megfelelő ismerete okozza, miközben a működés előírászerű, a bejelentés nem tekintendő panasznak és normál megkeresésként kell kezelni.

### 1.1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

#### 1.1.1. SZÓBELI PANASZ:

- a) személyesen:
  - ✓ 1054 Budapest, Szabadság tér 7. Platina torony 4. emelet
  - ✓ nyitvatartási idő: munkanapokon 8 órától 16 óráig;
- b) telefonon:
  - ✓ +36(1)280-7101
  - ✓ hívásfogadási idő: munkanapokon 7-19 óráig.

#### 1.1.2. ÍRÁSBELI PANASZ:

- c) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- d) postai úton (1054 Budapest, Vadász u. 31.);
- e) elektronikus levélben (info@mail.giro.hu).

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## 1.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a GIRO Zrt. nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 1.2.1. SZÓBELI PANASZ

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a GIRO Zrt. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A GIRO Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfelek panaszáról hangfelvétel készül, erre az ügyfél figyelmét fel kell hívni. A hangfelvételt a GIRO Zrt. 5 (öt) évig őrzi meg. A GIRO Zrt. ügyfelei kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A GIRO Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel

- ✓ a panaszról és a GIRO Zrt. azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet,
- ✓ a panaszról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

A GIRO Zrt. jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott és indokolással ellátott válasszal együtt az ügyfélnek sürgősen kérés nélkül, a közlést követő 30 napon belül megküldi. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a GIRO Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli vizsgálatának befejezésének várható időpontját.

A jegyzőkönyvben minimálisan a következők kerülnek rögzítésre:

- 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, a panasszal érintett kifogások 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;

- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- j) a GIRO Zrt. neve és címe.

### 1.2.2. ÍRÁSBELI PANASZ

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot szükségtelen késedelem nélkül, a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfelek részére. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a GIRO Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli vizsgálata befejezésének várható időpontját.

## 1.3. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A panaszkezelés során a GIRO Zrt. a következő adatokat kérheti ügyfeleitől:

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait – ha azok tartalmaznak személyes adatot – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

## 1.4. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az 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 (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);

- b) MNB: az aktuális elérhetőségek (a pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat levelezési címének, telefonszámának pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően);
- c) bíróság.

## 1.5. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a GIRO Zrt. nyilvántartást vezet, amelyben a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig megőrzi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panaszok leírását, a panasz tárgyát képező események vagy tények megjelölését;
- b) a panaszok benyújtásának időpontját;
- c) a panaszok rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén azok indokát;
- d) az intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személyek megnevezését;
- e) a panaszok megválaszolásának időpontját, válaszlevél esetén annak postára adásának dátumát.

**1. SZ. MELLÉKLET: ÜGYFÉL PANASZ BEJELENTŐLAP****A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ**

Pénzügyi szervezettel kapcsolatos viták rendezésére

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

**Felek adatai**

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\*

--

\*személyesen tett panasz esetén



## Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították

- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: