



ISO 9001  
tanúsított

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**verzió: 2.6**

**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, bárminemű 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 v2.6

Oldalak száma: 10

© GIRO Zrt.

Budapest, 2023. március 8.

---

# Tartalom

<b>1.</b>	<b>Panaszok kezelése .....</b>	<b>4</b>
1.1.	A panasz bejelentésének módjai .....	5
1.2.	A panasz kivizsgálása .....	5
1.2.1.	Szóbeli panasz .....	5
1.2.2.	Írásbeli panasz:.....	6
1.3.	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai .....	7
1.4.	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség .....	7
1.5.	Panaszok nyilvántartása .....	7

## 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 vizsgálja és megválaszolja.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, abban az esetben az Ügyfélkapcsolati felelős ideiglenes választ küld az ügyfélnek, 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 pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni.

A panasz érinthet szolgáltatást, ügymenetet, ügyfélszolgálati és ügyfél-tájékoztatási érdeksérelmeket. Továbbá panaszként kezelendők azok 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:

- a) amelyeket az ügyfél a harmadik fél által biztosított konkrét adatokkal kapcsolatban nyújt be (pl. MNB, BM NYHÁT)
- b) a Technikai Help Deskre érkező, a rendszerek működésével kapcsolatos, szóban megválaszolt bejelentések,
- c) 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,
- d) számlareklamációk,
- e) 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. Szóbeli panasz bejelentésére az alábbi csatornákon van lehetőség:

- ▶ telefonon:
  - a) +36(1)280-7101  
hívásfogadási idő: munkanapokon 7-19 óráig.
- ▶ személyesen:
  - b) 1054 Budapest, Vadász utca 31.  
nyitvatartási idő: munkanapokon 8 órától 16 óráig;

2. Írásbeli panasz bejelentésére az alábbi csatornákon van lehetőség:

- ▶ személyesen vagy más által átadott irat útján:
  - a) 1054 Budapest, Vadász utca 31.,
  - b) nyitvatartási idő: munkanapokon 8 órától 16 óráig.
- ▶ postai úton (1054 Budapest, Vadász u. 31.),
- ▶ elektronikus levélben (info@mail.giro.hu),
- ▶ GIROMailen („GIRO üzleti terület” postafiók),
- ▶ JIRA SD jegykezelő rendszeren keresztül megfelelő jogosultság birtokában.

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 panaszt a GIRO Zrt. lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. A GIRO Zrt. úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfelek panaszáról hangfelvétel készül, amennyiben a panasz bejelentése a Technikai HelpDesk vonalán keresztül kerül bejelentésre. A hangfelvétel rögzítésére 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 hangfelvétel alapján készített hitelesített Panaszbejelentő lapot vagy a hangfelvétel másolatát.

A GIRO Zrt. Panaszbejelentő lapot vesz fel

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

A GIRO Zrt. a Panaszbejelentő lap 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 szükségtelen késedelem 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 vizsgálata befejezésének várható időpontját.

A Panaszbejelentő lapon minimálisan a következők kerülnek rögzítésre:

- ▶ az ügyfél neve;
- ▶ az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- ▶ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- ▶ 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;
- ▶ a panasszal érintett szerződés száma;
- ▶ az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- ▶ amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével –, a Panaszbejelentő lapot kitöltő személy aláírása;
- ▶ a Panaszbejelentő lap felvételének helye, ideje;
- ▶ személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszbejelentő lapot kitöltő személy és az ügyfél aláírása.

### 1.2.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfelek részére.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, abban az esetben az Ügyfélkapcsolati felelős ideiglenes választ küld az ügyfélnek, 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.

### 1.3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panaszkezelés során a GIRO Zrt. a Panaszbejelentő lapon minimálisan rögzítendő adatokat kérheti ügyfeleitől.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait – ha azok tartalmaznak személyes adatot – a GDPR és az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

### 1.4. Panaszkezeléshez fűződő 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 panaszok leírását, a panasz tárgyát képező események vagy tények megjelölését;
- ▶ a panaszok benyújtásának időpontját;
- ▶ a panaszok rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén azok indokát;
- ▶ az intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személyek megnevezését;
- ▶ a panaszok megválaszolásának időpontját, válaszlevél esetén annak postára adásának dátumát.

## 1. sz. melléklet: Panaszbejelentő lap

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ

Pénzügyi szervezettel kapcsolatos viták rendezésére

### Panasszal érintett pénzügyi szervezet

Név:

### Felek adatai

#### Ügyfél

Ügyfél megnevezése:

Székhely:

Levelezési cím:

Telefonszám:

Értesítés módja (levél, email):

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)

### Ügyfél panasza és igénye

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

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél:

Panasztétel módja a pénzügyi szervezetenél (szóbeli/írásbeli):



Panaszolt szolgáltatástípus (pl. BKR, GIRinfo, GIROHáló):

--

Panaszolt szolgáltatáshoz tartozó  
szerződés száma:

--

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:

---

panaszfelvevő aláírása

---

panaszbejelentő aláírása