

# Panaszkezelési szabályzat

2024.05.10.

**Binx Zrt. H-1031 Budapest, Záhony utca 7. HX épület**  
A BinX Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt működő,  
magyar alapítású intézmény.  
MNB Engedélyszámok: H-EN-I-351/2022., H-EN-I-381/2023.

# TARTALOMJEGYZÉK

1.	A SZABÁLYOZÁS CÉLJA.....	3
2.	ALKALMAZÁSI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA (SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI HATÁLY) .....	3
2.1	A szabályozás személyi hatálya.....	3
2.2	A szabályozás tárgyi hatálya.....	3
3.	KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK, AJÁNLÁSOK, SZABÁLYZATOK .....	3
4.	FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK / RÖVIDÍTÉSEK .....	3
5.	A SZABÁLYOZÁS RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	4
5.1	Panaszra adott válaszadási határidők.....	4
5.2	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	5
5.3	A panaszbejelentésének módjai.....	5
5.4	A panaszbejelentés folyamata.....	6
5.5	A panasz kivizsgálásának folyamata .....	6
5.6	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség .....	7
5.6.1	Ismételt panasz elutasítása .....	7
5.6.2	Jogorvoslati lehetőségek.....	7
5.6.3	Adatvédelmi kérdésekben panaszkezelés.....	8
5.6.4	A panasz nyilvántartása.....	8
5.7	A panaszokból a szolgáltatással kapcsolatban levonható következtetések .....	8
5.8	Az Ügyfélszolgálat, panaszkezelési munkatársak képzése .....	9
6.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	9
6.1	Felülvizsgálat.....	9
6.2	Tájékoztatási kötelezettség .....	9
7.	MELLÉKLETEK .....	9

## 1. A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

Jelen dokumentum célja, hogy szabályozza és keretbe foglalja a BinX Business Integrated NetworX Zártkörűen Működő Részvénytársaság (röviden: BinX Zrt.; továbbiakban: Szolgáltató) számára a panaszkezelési folyamat általános szabályait.

Az Ügyfél a Szolgáltatónál szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével vagy a szerződés fennállása alatti, a Szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően, a szerződéssel összefüggő tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogást (a továbbiakban: panasz) a Szolgáltatónál terjesztheti elő.

## 2. ALKALMAZÁSI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA (SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI HATÁLY)

### 2.1 A SZABÁLYOZÁS SZEMÉLYI HATÁLYA

Jelen szabályozás kiterjed a Társaság minden munkavállalójára, aki Ügyfélkapcsolatot létesít. A Társaságnál a szabályzat megismertetéséről, a munkavállalókkal, az őket felügyelő igazgatóság, főosztályvezető gondoskodik.

### 2.2 A SZABÁLYOZÁS TÁRGYI HATÁLYA

Részletezi és egységes keretbe foglalja a panaszok bejelentésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és megválaszolásának módját, mely elősegíti az Ügyfelek magasabb szintű kiszolgálását. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

## 3. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK, AJÁNLÁSOK, SZABÁLYZATOK

Szabályzat kialakítása során figyelembe vett szabályozói eszközök és belső szabályzatok:

- 2013. évi CCXXXV. **törvény** az egyes fizetési szolgáltatókról 70. §
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikus pénzkibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 2013. évi **CCXXXVII.** törvény [ Hpt.] 288.§.
- A **Magyar** Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- Belső adatvédelmi szabályzat

## 4. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK / RÖVIDÍTÉSEK

Jelen szabályzatban az alábbi fogalmak a következő jelentéstartalommal bírnak:

- **30/15 munkanapos törvényi válaszadási határidő:** Válaszási határidő rövidítése. A Szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30 munkanapon**, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén **15 munkanapon** belül megküldi az ügyfélnek.
- **Munkanap:** A Szolgáltató panaszvizsgálások esetében munkanapnak tekint minden olyan naptári napot, amelyen elektronikus pénzkibocsátás, visszaváltás vagy elektronikus pénz tranzakció végrehajtása történik, tehát minden naptári nap. Ez alól kivételt képeznek a Szolgáltató által előre kihirdetett banki szünnapok.
- **Ügyfél:** az a cégjegyzékbe bejegyzett vállalkozás vagy az egyéni vállalkozói nyilvántartásban szereplő egyéni vállalkozó, akivel a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásra szerződést köt, illetve aki a Szolgáltatóval a szerződéskötésre irányuló regisztrációs folyamatot megkezdte.
- **BinX Mobilalkalmazás/Webes felület:** A Szolgáltató által nyújtott pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez szükséges mobil/web kliens, melyen keresztül az ügyfél egyértelműen hitelesíthető. Olyan online információs felületet biztosít, amelyen keresztül az Ügyfél megtekintheti számláinak adatait, a szerződésére vonatkozóan keletkezett dokumentumokat, bejelenthet szerződésmódosítási igényeket, illetve online ügyintézés tud kezdeményezni.
- **Egyéb elfogadott csatorna:** ha a hiteles csatornára történő áttérítés nem lehetséges, akkor a Szolgáltató elfogadja a Szolgáltatónál a BinX Mobil/Web kliensen keresztül regisztrált e-mail címről érkező megkereséseket, panaszbejelentési csatornának. A szolgáltató a nem regisztrált ügyfelek, illetve a megszűnt szerződéssel rendelkező ügyfelek részére a weblapon működtetett panasztételi formot tartja fenn, mint panaszbejelentési csatorna.

- **Hiteles bejelentés:** Hiteles csatornán bejelentett, illetve egyéb elfogadott csatornán, elektronikusan aláírt vagy AVDH-val hitelesített csatolt dokumentumban.
- **Hiteles csatorna:** E szabályzat tekintetében hiteles csatorna a Szolgáltató által kiadott BinX Mobil alkalmazás, illetve BinX webes felületén elérhető online chat, hang/videó hívás és a validált e-mail cím.
- **Hiteles csatornára történő átterelés:** Postai úton érkező levélben, illetve a Szolgáltató által nem ismert e-mail címről érkezett levélben lévő azonosító adatok alapján felveszi a kapcsolatot a Szolgáltató az Ügyféllel valamely hiteles csatornán. Amennyiben az átterelés nem megoldható, úgy a Szolgáltató a benyújtással megegyező csatornán, általános jellegű információt szolgáltat válaszelevelében.
- **Meghatalmazott:** Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Ügyféltámogatási osztály munkatársainak kötelező a beérkezett meghatalmazást ellenőrizni az ügyviteli rendszerben. Kétség esetén minden esetben a Compliance osztály bevonása és állásfoglalása szükséges a meghatalmazás elfogadásával kapcsolatban.
- **Méltányossági kérelem:** Az Ügyfél egyéni körülményeire, megváltozott élethelyzetére alapított olyan igény, amelyet a szolgáltatás szerződéses feltételei nem alapoznak meg.
- **Online Ügyintézés, BinX mobil/web kliensen keresztül:**
  - Szöveges chat: Az ügyfél és a Szolgáltató első számú kommunikációs csatornája, melyen keresztül a Szolgáltató fel tudja venni a kapcsolatot az ügyféllel/felhasználóval és fordítva is.
  - Hanghívásos ügyintézés: Online chaten előre leegyeztetett időpontban keresi fel a Szolgáltató az ügyfelet a BinX Mobil/Web kliensen keresztüli hanghívással.
  - Videóhívásos ügyintézés: Online chaten vagy a BinX mobil/web kliensen keresztül egy előre leegyeztetett időpontban keresi fel a Szolgáltató az ügyfelet a BinX Mobil/Web kliensen keresztüli videóhívással.
- **Panasz:** a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatban felmerülő minden olyan egyedi reklamáció, bejelentés, amelyben az Ügyfél a Szolgáltató eljárását vagy a szerződéskezelését kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg, függetlenül attól, hogy kifogása utóbb jogosnak bizonyul-e vagy sem.

Szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével vagy annak fennállása alatti, a Szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő - kifogás.

**Nem tekinthető panasznak:**
  - az Ügyfél egyszerű kérése, észrevétele
  - felvilágosítás, tájékoztatás kérése valamely termékről vagy szolgáltatásról
  - változásbejelentés, szerződés módosítási vagy megszüntetési igénybejelentés
  - méltányossági kérelem
  - Szerződés módosítási ajánlat
- **Panaszbejelentés formanyomtatványa:** A Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által e célra rendszeresített formanyomtatvány. Elérhető az MNB, valamint a Társaság honlapján elektronikus formában. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni. (1. sz. melléklet)
- **Panaszfelvételi jegyzőkönyv:** Jelen eljárásrend 2. számú mellékletét képező formanyomtatvány.
- **Panaszkezelésért felelős vezető:** Ügyféltámogatásért felelős főosztályvezető, illetve az általa kijelölt Ügyféltámogatási osztályvezető.
- **Panaszkezelésért felelős munkatárs:** Az Ügyféltámogatási főosztályon belül az erre kijelölt munkatárs(ak).
- **Panasz közlésének időpontja:** Írásbeli panaszbejelentés esetén a beérkezés napja (iktatás dátuma), szóbeli panasz esetén a közlés napja, panaszfelvételi jegyzőkönyv felvételének napja.
- **Panasz orvoslása, kompenzáció:** A panaszbejelentés kivizsgálását követően jogosnak bizonyult kifogás esetén, az Ügyfélnek okozott kárral arányos, a szerződéses kapcsolat keretein belül nyújtandó ellentételezés.
- **Validált e-mail cím:** A Szolgáltató által elvárt hitelesítési folyamaton átesett email cím

## 5. A SZABÁLYOZÁS RÉSZLETES ISMERTETÉSE

### 5.1 PANASZRA ADOTT VÁLASZADÁSI HATÁRIDŐK

Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz (válaszadási határidő - közléstől számított 15 munkanap) esetén, ha a panasz valamely eleme/teljes egészében nem válaszolható meg a Szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül a Szolgáltató ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a

végző válasz határidejét is tartalmazza. A végző válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. (435/2016 (XII.16) Korm. rendelet 2.§ (5a))

Egyéb panasz: válaszadási határidő - közléstől számított 30 munkanap.

## 5.2 A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, felhasználó azonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- e-mail címe (validált)
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- Ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete „a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról...” szülő általános adatvédelmi rendelete (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. (Lásd Adatkezelési tájékoztató: [www.binx.hu/adatkezeles](http://www.binx.hu/adatkezeles))

## 5.3 A PANASZBEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

A Szolgáltató panaszként csak azon bejelentéseket tudja kivizsgálni, ahol az Ügyfél egyértelműen beazonosítható. Abban az esetben, ha a bejelentő személye nem köthető közvetlenül az ügyfélhez, vagy nem jogosult eljárni az ügyfél nevében, akkor a Szolgáltató a panaszra adott válaszát az ügyféllel fenntartott hivatalos csatornák egyikén közli.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató fő tevékenysége elektronikus pénz kibocsátása, nyilvántartása, visszaváltása és ehhez kapcsolódó pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása elektronikus úton, ezért a panaszok elsősorban az alábbi elektronikus/digitális csatornán nyújthatók be, magyar nyelven (2013. évi CCXXXV. törvény 70.§ (6)):

- **Szóbeli panasz:** Az alábbi elektronikus csatornákon tett nyilatkozatokat a panaszkezelésre vonatkozó közigazgatási jogi előírások alkalmazásában szóbeli panaszként kezeli a Szolgáltató, mint a panasz azonnali orvoslás lehetőségét megteremtő csatornát. Minden munkanapon 8 órától 20 óráig indítanak hang/videó hívást az Ügyféltámogatási osztály munkatársai, az Ügyfelekkel előre leegyeztetett időpontban
  - hanghívásos ügyintézés alkalmával
  - videóhívásos ügyintézés alkalmával
  - telefonon +36 1 3 20 20-as telefonszámon
- **Írásbeli panasz:**
  - szöveges chat (**elektronikus csatornákon**<sup>1)</sup>)
  - a Szolgáltató elektronikus levelezési címére: [binxreklamacio@binx.hu](mailto:binxreklamacio@binx.hu)
  - postai úton küldött levélben a **Szolgáltató székhelyére:** 1031 Budapest, Záhony utca 7.

<sup>1</sup> Szolgáltató által elektronikus ügyintézésre biztosított, interneten keresztül elérési lehetőségek: a Binx mobil alkalmazás és a Binx webes felület

Amennyiben a panaszt benyújtó személye hitelesen nem beazonosítható, abban az esetben a Szolgáltató a beszélgetést áttereli hiteles vagy egyéb a szolgáltató által elfogadott csatornára.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és eljuttatni a Szolgáltatóhoz (2016. évi CXXX. Törvény Pp. 325§ (1) a. pontja kizárásával - saját kezű írásról és aláírásról a Szolgáltató nem tud meggyőződni).

#### 5.4 A PANASZBEJELENTÉS FOLYAMATA

A Szolgáltató a panasz beérkezését követően azt nyilvántartásba veszi és panasz nyilvántartási számmal látja el. A panasz nyilvántartási számáról a Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet.

Amennyiben a panaszbejelentés hiányosan érkezik be a Szolgáltatóhoz, a panasz kivizsgálásáért felelős Ügyféltámogatási osztály munkatársa tájékoztatja erről az Ügyfelet, - beérkezési határidő megjelölésével, valamint felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy a panaszügy kivizsgálásának törvényi határideje a hiánypótlás beérkezésétől számítódik.

A Szolgáltató felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat, amely elérhető a Szolgáltató honlapján.

Szóbeli panasz esetén a Szolgáltató az Ügyfél bejelentését a lehetőségektől függően azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Ha az Ügyfél problémáját nem tudja megoldani az Ügyféltámogatási osztály munkatársa (az ügyet hatáskör és/vagy társterület bevonása nélkül nem lehetséges megoldani vagy az Ügyfél a válasszal nem ért egyet), akkor tájékoztatja az Ügyfelet a panasztételi lehetőségeiről, és amennyiben azt azonnal hang/videó híváson keresztül kívánja megtenni, akkor az Ügyféltámogatási osztály munkatársa köteles az Ügyfél panaszát jegyzőkönyvben rögzíteni.

Hang/videó hívásos ügyintézésen keresztül közölt szóbeli panasz esetén az Ügyféltámogatási osztály munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel/videó felvétel visszahallgatását/nézésének lehetőségét, továbbá - kérésének megfelelően – térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hang/videó felvételtől készített hitelesített hang/videó felvétel másolatát vagy annak szöveges leképezését.

Hang/videó hívásban közölt panaszok hangfelvételeit/videófelvételeit a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban szereplő módon és ideig megőrzi.

Panaszfelvételi jegyzőkönyv egy példányát legkésőbb a panaszra adott válasszal együtt a Szolgáltató megküldi az Ügyfél részére.

Írásbeli panasz esetén a Szolgáltató lehetőséget biztosít, hogy az Ügyfél a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által e célra rendszeresített formanyomtatványát alkalmazhassa. A formanyomtatvány elérhető a MNB honlapján, illetve azt a Szolgáltató az Ügyfelek számára a saját honlapján elektronikus formában elérhetővé teszi. Az írásbeli panasz nem kizárólag ezen a formanyomtatványon is előterjeszthető. A Szolgáltató az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

MNB honlapján a panaszkezelési formanyomtatvány elérési útvonala:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

Az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor füzet elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>

A Szolgáltató honlapján a panaszkezelési formanyomtatvány elérési útvonala: [www.binx.hu/panasz](http://www.binx.hu/panasz)

A Szolgáltató Panaszkezelési szabályzata: [www.binx.hu/panasz](http://www.binx.hu/panasz)

#### 5.5 A PANASZ KIVIZGÁLÁSÁNAK FOLYAMATA

A Szolgáltató a panaszt a jogszabályok rendelkezése szerint, a Szolgáltató ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően, az Ügyfél kifogását empátiával kezelve a lehető legrövidebb időn belül megoldja.

A panasz kivizsgálását az Ügyféltámogatási osztály erre kijelölt munkatársai végzik.

A panasz kivizsgálása térítésmentes.

A panaszt az átvételét követően a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet a panasz nyilvántartásba vételéről és nyilvántartási számáról.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, azok mérlegelésével történik. A panaszban felvetett minden egyes problémát, kifogást kivizsgál a Szolgáltató.

Az Ügyféltámogatási osztály munkatársa szükség szerint konzultál a panasszal érintett illetékes főosztály vezetőjével, jogi tanácsadóval és a Compliance osztállyal, valamint adatvédelmi panasz esetén az adatvédelmi tisztviselővel.

Minden vonatkozó körülmény figyelembevételével megtörténik a panasz jogosságának elbírálása.

A panasz ügyintézésére (melybe a válaszadás is beletartozik) rendelkezésre álló határidő 30, illetve 15 munkanap, a panasz fajtájától függően.

Ügyfél tájékoztatása ügyintézési határidő hosszabbításáról, amennyiben szükséges:

A Szolgáltató ideiglenes választ küld az Ügyfél részére, melyben kitér a pontos okokra, ami miatt a válaszadási határidő meghosszabbításra került, jogszabályi előírásokat betartva.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a Szolgáltató válaszlevelet készít, amelyben pontos közérthető és egyértelmű leírást ad a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Az indoklással ellátott válaszlevelet a Szolgáltató elektronikus úton küldi meg, amennyiben másként nem rendelkezik a benyújtó.

- o az Ügyfél a Szolgáltató által biztosított csak az Ügyfél által hozzáférhető mobil/web alkalmazás elektronikus posta ládájába helyezi el, melyről értesítést küld az Ügyfélnek
- o amennyiben a panaszos már nem Ügyfelünk, de a Szolgáltató rendelkezik az Ügyfél által megerősített e-mail címmel, így ezen csatornán küldi el (e-mail csatolmányaként titkosított levélben, melyhez a Szolgáltató a jelszót egy külön csatornán keresztül juttatja el az Ügyfélhez)
- o az Ügyfél által megadott elérhetőségen teljesíti a Szolgáltató a válaszadási kötelezettségét.

A Szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy:

- o a szolgáltató a küldeményt kinek a részére
- o milyen értesítési címre küldte meg,
- o kétséget kizáróan igazolni tudja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az elektronikus úton elküldött válaszlevelet zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítja, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Panasz ügyek lezárása, archiválása: A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 5 évig őrzi meg. (2013. évi CCXXXV. törvény – 70. § (3))

## 5.6 PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát közzéteszi a honlapján (honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt), amelyben a panaszkezelés folyamata közérthetően és átláthatóan van rögzítve. Emellett a Szolgáltató rövid információs oldalt is létrehoz a honlapján, amely segít tájékozódni az Ügyfeleknek a panaszkezeléssel kapcsolatban.

A Szolgáltató értesíti az Ügyfelet a panasz befogadásáról:

- o szóban közölt panasz esetén a panaszfelvételi jegyzőkönyv felolvasása által
- o írásban közölt panasz esetén elektronikus értesítés küldésével

A Szolgáltató a panasz érdemi elbírálásáról az Ügyfelet 30 illetve 15 munkanapon belül tájékoztatja.

### 5.6.1 ISMÉTELT PANASZ ELUTASÍTÁSA

Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja akkor a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással és a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

A Társaság az Ügyfelet tájékoztatja jogorvoslati lehetőségeiről (5.6.2) a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 illetve 15 munkanapos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén.

### 5.6.2 JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,

továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Jogvítás ügyével fizetési meghagyás kibocsátását kérheti a közjegyzőtől 3 millió forintot meg nem haladó követeléséről vagy ezen túl a polgári perrendtartás szabályai szerint közvetlenül bírósághoz fordulhat.

A bírósági eljárásnak nem feltétele, hogy a panaszt az Ügyfél megkísérelje a Szolgáltatóval rendezni.

### 5.6.3 ADATVÉDELMI KÉRDÉSEKBE PANASZKEZELÉS

Az Adatkezelő a hatályos jogszabályoknak megfelelően és az abban meghatározott időtartamon belül tájékoztatja az Ügyfelet.

Az Ügyfél a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (<http://naih.hu>, Budapest, Pf: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

Az Érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Bírósághoz fordulás esetén az Érintett a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

### 5.6.4 A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszbejelentést, ideértve az azonnal orvosolt szóbeli panaszokat is rögzíteni kell a panasznyilvántartásban. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- o a panasz nyilvántartásba vételi azonosító számát
- o panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- o a panasz benyújtásának időpontját,
- o a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- o az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- o a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A Társaság a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen azonosítható legyen. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie az alábbiakra:

- o azokat téma szerint csoportosíthassa,
- o a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- o megvizsgálhassa, hogy az előző pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- o eljárást kezdeményezhessen a feltárt, az előző pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- o összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Az ügyfél által közölt panaszokat és az arra adott választ -csatornától függetlenül- a Szolgáltató az adatkezelési szabályzatban meghatározott módon és ideig megőrzi.

## 5.7 A PANASZOKBÓL A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATBAN LEVONHATÓ KÖVETKEZTETÉSEK

Panaszok hasznosulása:

Az Ügyféltámogatási osztály

- o az igazgatóság felé azonnal jelzéssel él, ha azt tapasztalja, hogy megnőtt a panaszok száma, ami azt jelzi, hogy a szolgáltatás nyújtásának folyamatában azonnali módosításra, intézkedésre van szükség;
- o minden olyan eseményt, melyet az Ügyféltámogatási munkatárs az Ügyfél jelzése alapján IT vagy információbiztonsági eseménynek értékel, azonnal be kell jelentenie az incidensek bejelentésére kialakított belső csatornán a panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak jelzése és intézkedésének kapcsolódnia kell az adatvédelmi incidenskezelési intézkedésekhez (*Belső adatvédelmi szabályzat*) és a deviáns magatartásokat csalásokot észlelő azonnali jelzőrendszerhez. (Belső bejelentési rendszer);
- o negyedévente összesíti a beérkezett panaszokat tárgyuk szerint, összefoglaló jelentést készít, elemzi azokat, elemzését intézkedési javaslatával együtt megküldi az igazgatóságnak és a Compliance osztálynak és ezen jelzések után tett intézkedésekről is beszámol
- o negyedévente a Magyar Nemzeti Bank felé teljesíti panaszokkal kapcsolatos adatszolgáltatási kötelezettségét



## **5.8 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉSI MUNKATÁRSOK KÉPZÉSE**

Az Ügyfélértámozatási munkatársak évente belső képzésen kötelesek részt venni panaszkezeléssel kapcsolatosan.

## **6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

### **6.1 FELÜLVIZSGÁLAT**

Jelen szabályzatot legalább kétévete felül kell vizsgálni. A felülvizsgálat az Ügyfélértámozatási főosztályvezető felelőssége.

### **6.2 TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG**

A tájékoztatási kötelezettségnek eleget téve körlevélben tájékoztat minden munkavállalót a Compliance osztály jelen szabályzat elfogadásáról és hatálybalépéséről.

## **7. MELLÉKLETEK**

1. sz. melléklet – Panaszbejelentő nyomtatvány
2. sz. melléklet - Panaszfelvételi jegyzőkönyv

I. SZ. MELLÉKLET

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ 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)**Ügyfél panasza és igénye**

Panaszügyintézés helye

(Pl. fióktelep, központ,  
székhely, közvetítő)

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. e-pénz számlavezetés,  
kártyakibocsátás)

### A panasz oka

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                         |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet            |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet   |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet             |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították                 |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak            |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                            |
|  | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz 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: .....

2. SZ. MELLÉKLET

## PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Cégnév: **BinX Zrt.** A társaság székhelye: **1031 Budapest, Záhony utca 7.**

Ügyfél neve

Ügyfél székhelye, értesítési címe

A panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően  
Ügyfélszám:

A panasz előterjesztésének csatornája

A panasz közlésének ideje

A panasz közlésének módja

Az ügyfél által csatolt dokumentumok neve és száma,  
illetve egyéb bizonyítékok jegyzéke

Panaszolt szolgáltatástípus

Panasz oka

A panasz részletes leírása az egyes panaszelemek  
elkülönítetten történő rögzítésével

Értesítés módja:

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző

A jegyzőkönyvet felvevő  
Ügyintéző aláírása:

.....

Jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

Kelt:

A panaszt előterjesztő  
Ügyfél aláírása:

.....

.....

Ügyfél aláírása