

# MAGYAR PÉNZVÁLTÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

## I. PREAMBULUM

A MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. (székhelye: 1053 Budapest, Károlyi utca 12., a továbbiakban: MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. vagy Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§ (10) bekezdésében foglaltakkal összhangban jelen panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) rögzíti a lakossági ügyfelektől származó, működésével és tevékenységével kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárási szabályait.

## II. PANASZ

Panasznak minősül a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival és termékeivel, avagy a Társaság eljárásával, illetve munkatársainak magatartásával kapcsolatos minden konkrét kifogás vagy igény.

A panaszt tartalmazó bejelentésnek a gyors és pontos kivizsgálhatóság érdekében, a panasz jellegétől függően minimális tartalmi feltételeknek kell megfelelnie.

A panasznak tartalmaznia kell legalább:

- A Panaszos vezeték és keresztnévét
- A Panaszos lakcímét (vagy értesítési címét)
- A kifogásolt tranzakció bizonylatszámát vagy ellenőrző számát
- A kifogás(ok), észrevétel(ek) és igény(ek) pontos meghatározását
- A vizsgálat eredményéről való értesítés módját

A panasz jellegétől függően szükséges lehet csatolni:

- A kifogásolt tranzakció bizonylata, formanyomtatványa ügyfélpéldányának másolatát
- A Panaszos személyazonosító okmányának másolatát

## III. PANASZOS

Konkrét tranzakcióval kapcsolatban Panaszosként (a továbbiakban: Panaszos) a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft.-vel szerződéses kapcsolatban álló ügyfél léphet fel, a jelen Szabályzatban rögzített eljárás szerint. MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. jogosult az ügyfél, vagy a panasszal érintett tranzakció azonosításához elengedhetetlen adatok és információk bekérésére.

Konkrét tranzakcióhoz nem kapcsolódó, általános reklamáció esetén bármely magánszemély jogosult Panaszosként fellépni.

#### **IV. BEJELENTÉS**

A Panaszosnak a panasz bejelentésére személyesen vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással rendelkező képviselője útján van lehetősége, az alábbi módokon.

Bejelentés telefonon:

A telefonon közölt szóbeli panasz bejelentésére hétfőn 8:00-20:00 óráig, keddtől péntekig 9:00-17:00 óráig, a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. alábbi telefonszámán van lehetőség:

+36 (1) 411 3580

Társaságunk a telefonon történő panaszkezelés esetén az ésszerű várakozási időn belül fogadja a hívásokat és törekszik az ügyintézés gyors lebonyolítására. Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációt a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. hangfelvétel útján rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A Panaszosnak lehetősége van a hangfelvétel visszahallgatására.

Bejelentés telefaxon:

A telefaxon közölt írásbeli panasz bejelentésére a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. alábbi, telefax fogadására alkalmas telefonszámán van lehetőség:

+36 (1) 266 5160

Bejelentés postai úton:

A postai küldemény útján közölt írásbeli panaszt a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. alábbi címére továbbítható:

1053 Budapest, Károlyi utca 12.

Bejelentés személyesen:

Szóbeli panasz bejelentésére személyesen a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. ügyfélforgalom számára nyitva álló valutapénztáraiban van lehetőség, az üzletek nyitvatartási idejének függvényében.

Bejelentés elektronikus úton:

Az e-mail útján közölt írásbeli panaszt a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. alábbi címére továbbítható:

[interchange@interchange.hu](mailto:interchange@interchange.hu)

#### **V. VIZSGÁLAT**

A bejelentést követően a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. a panaszt dátummal és ügyszámmal látja el, majd nyilvántartásba veszi és a panasz kivizsgálását haladéktalanul megkezdi.

A vizsgálat kezdetén a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. megvizsgálja a minimális tartalmi kellékek meglétét, szükség esetén a Panaszost 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 MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. haladéktalanul megkezdi a panasz kivizsgálását és mindent megtesz annak gyors és hatékony lezárása érdekében. Eredményes azonnali panaszkezelés esetén, amennyiben a Panaszos 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 MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. a Panaszos részére átadja, illetve megküldi.

Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén postai úton megküldi.

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

A MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. a panasz vizsgálata során megfelelteti a panasszal érintett eljárását, tevékenységét, termékét stb. mind a hatályos jogszabályokkal, mind belső szabályaival, továbbá az adott jogviszonyra vonatkozó, a Panaszos és a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. között fennálló szerződés feltételeivel.

A vizsgálat eredményéről a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. legkésőbb a panasz benyújtásától számított 30 napon belül, indoklással ellátott válaszában tájékoztatja a Panaszost. Amennyiben a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. a panasznak helyt ad, a válasz tartalmazza a vállalt intézkedést, illetve a teljesítés határidejét.

A panaszban foglaltak elutasítása esetén a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. tájékoztatja a Panaszost a jelen Szabályzat VI. pontjában foglalt jogorvoslati lehetőségekről.

A MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Banknak kérésére bemutatja.

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

## **VI. JOGORVOSLAT**

A panasz elutasítása esetén a MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panasz elbírálása érdekében – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank, avagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ  
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.  
Központi telefon: 06-40-203-776

Pénzügyi Békéltető Testület  
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.  
Telefon: +361-489-9100

## **VII. NYILVÁNTARTÁS**

A MAGYAR PÉNZVÁLTÓ Kft. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (12) bekezdése szerint a nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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.

## **VIII. Záradék**

Jelen Szabályzat 2017. július 1. napján lép hatályba.