

**BOND Pénz- és Értékforgalmi zártkörűen működő Részvénytársaság
8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2020. január 31. napjától

Bruder Balázs
ügyvezető

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A BOND Pénz- és Értékfogalmi zártkörűen működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „BOND Zrt.”) befogad, nyilvántartásba vesz, teljes körűen kivizsgál és megválaszol minden, a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt.

A kiemelt/függő közvetítőkre vonatkozó panaszbejelentések esetén a panasz jellegétől és a BOND Zrt. érintettségétől függően dönt a BOND Zrt. arról, hogy a panaszt saját hatáskörben kivizsgálja és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja az érintett közvetítőnek. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

1. A panaszbejelentés módjai

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módokon nyújthatják be a BOND Zrt.-hez:

1. Szóbeli panasz esetén:

a) személyesen (cím: 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.; ügyintézés munkanapokon: H-P: 8.00-16.00).

b) telefonon (telefon: +36-22/329-830/5; ügyintézés munkanapokon: H: 8.00-15.00, K-P: 8.00-16.00; +36-22/512-147; ügyintézés munkanapokon H: 15.00-20.00).

2. Írásbeli panasz esetén:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (cím: 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.);

c) telefaxon (telefaxszám: +36/22/514-184);

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@bondzrt.hu).

Az ügyfelek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Amennyiben meghatalmazott útján járnak el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz benyújtásához szükséges további elérhetőségeket központi és üzletág lebontásban az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A BOND Zrt. a panaszbejelentő nyomtatványt székhelyén, telephelyein, illetve interneten (www.bondzrt.hu) keresztül is elérhetővé teszi. Az ügyfél számára a panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező!

Bármelyik elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, az ügyfelek a panaszokat az egyéb, 1. pontban felsorolt módokon nyújthatják be.

2. A panaszbejelentés fogadása, kivizsgálása

A BOND Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

a) neve;

b) szerződésszám, ügyfélszám;

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;

d) telefonszáma;

e) értesítés módja;

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;

g) panasz leírása, oka;

h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a BOND Zrt.-nél nem állnak rendelkezésre;

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A BOND Zrt. a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A BOND Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a BOND Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A BOND Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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, az egyes panaszelemek 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) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a BOND Zrt. neve és címe.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, a BOND Zrt. illetékes munkatársa egy elektronikus válaszüzenetben értesíti az ügyfelet, hogy a panaszát nyilvántartásba vette.

A BOND Zrt. a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a BOND Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyfélről

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a BOND Zrt. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonos megkeresés esetén a már meglévő panaszbejelentő nyomtatványon jelölni kell, hogy az új információ beszerzése telefonon történt.

4. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A BOND Zrt. a panaszbejelentéseket az elektronikus iktatórendszerében rögzíti. Az azonosítószámmal (iktatószám) ellátott bejelentést, továbbá annak mellékleteit az irattárban elkülönítve tartja nyilván. A nyilvántartás legalább a következő adatokat tartalmazza:

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

5. A panaszbejelentés kezelése

Az egységes és hatékony ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszbejelentések kezelése üzletágakra bontva történik, ahol az adott üzletágra specializálódott munkatársak válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit.

A BOND Zrt. a panaszbejelentések kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben, illetve a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több szolgáltatást, illetve területet érint, a BOND Zrt. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Munkatársaink arra törekednek, hogy a panaszbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.

A BOND Zrt. kiemelt/függő közvetítőinek tevékenységével kapcsolatban beérkező panaszbejelentések esetében az ügy kivizsgálása érdekében a BOND Zrt. felveszi a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen az ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően vagy a közvetítőtől, vagy a BOND Zrt-től kap választ.

A BOND Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint –

tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A BOND Zrt. a választ közérthetően fogalmazza meg.

A fentiekől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a BOND Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és a BOND Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A BOND Zrt. álláspontjáról az ügyfél az általa meghatározott módon a panasz közlését követő 30 napon belül kap választ a BOND Zrt. érintett üzletágától, vagy a közvetítőktől, kivéve, ha az ügyfél a panaszát személyesen vagy telefonon jelenti és a BOND Zrt. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadás során a BOND Zrt. elsősorban az elektronikus iktatórendszerben szereplő elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím, telefonszám, faxszám, email cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli meg, hogy milyen módon és milyen elérhetőségére kéri a válasz megküldését.

A BOND Zrt. a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

A BOND Zrt. fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatta a Magyar Nemzeti Bankot.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a BOND Zrt.-től az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a BOND Zrt. ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf. 172.

Ügyfélszolgálati telefon: (+36 80) 203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

b) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: (+36 80) 203-776

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

c) bírósághoz fordulhat.

A BOND Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a BOND Zrt. szerint a panasz az a) és b) pontban foglaltakat is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a BOND Zrt. alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A jelen szabályzat kiadásával a BOND Zrt. 2019. március 1-től érvényben lévő Panaszkezelési szabályzata hatályát veszti.

Székesfehérvár, 2020. január 31.

Bruder Balázs
ügyvezető

Jóváhagyom:

Zsidó László Zsolt
az Igazgatóság elnöke

Panaszbenyújtáshoz szükséges elérhetőségek**Panaszbenyújtás központi elérhetőségei:**

Székhely: 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.
 Személyesen: Ügyintézés munkanapokon: H-P: 8.00-16.00
 Telefon: 06-22/329-840/5, Ügyintézés munkanapokon: H: 8.00-15.00, K-P: 8.00-16.00
 06-22/512-147, Ügyintézés munkanapokon: H: 15.00-20.00
 Fax: 06-22/514-184
 Email: info@bondzrt.hu

A BOND Zrt-n belül a panaszfelvételt és panaszintézkést meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egység/ek vagy munkatárs/ak ügyfélszolgálati elérhetősége(i)

Név	Cím	Telefonszám	Email	Üzletág	Ügyintézés munkanapokon
Prácser Károly Mészáros Katalin	8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.	06-22/514-170	pracser.karoly@bondzrt.hu meszaros.kata@bondzrt.hu	Factoring	H-P: 8.00-16.00
Baráth Andrea	8000 Székesfehérvár, József A. u. 5-7.	06-22/329-840/5	barath.andrea@bondzrt.hu	Zálog	H-P: 8.00-16.00
Mészáros Katalin	8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.	06-22/514-170	meszaros.kata@bondzrt.hu	Pénzügyi lízing	H-P: 8.00-16.00
		06-22/512-147			H: 15.00-20.00

A BOND Zrt. zálogfiókjainak elérhetősége:

- Cím: 8000 Székesfehérvár, József A. u. 5-7.
Tel./Fax: 06-22/329-830
- Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 8.
Tel./Fax: 06-22/333-752
- Cím: 1211 Budapest, II. Rákóczi F. u. 142.
Tel./Fax: 06-1/420-9601
- Cím: 8630 Balatonboglár, Szabadság u. 11.
Tel./Fax: 06-85/450-121
- Cím: 8600 Siófok, Széchenyi u. 7.
Tel./Fax: 06-84/317-842
- Cím: 8200 Veszprém, Munkácsy Mihály u. 3/A.
Tel./Fax: 06-88/411-737
- Cím: 2700 Cegléd, Teleki u. 9.
Tel./Fax: 06-53/313-066

Ügyintézők: Bódi Tünde, Simon Jánosné, Máté Mária, Berta Barbara, Bruder Zsuzsanna, Takács Mónika, Szegedi Imre, Szegedi Imréné, Sinkó Béla, Katona Andrea, Félegyházi-Török Eszter, Blaskó Cintia, Bálint Ildikó, Gál Fatime Indira

A BOND Zrt. kiemelt/függő közvetítőinek elérhetősége:

1. Cégnév: Zenit-Ker Kft.
Tevékenység végzésének helye: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 8.
Ügyintéző neve: Simon Jánosné, Máté Mária
Tel./fax: 06-22/333-752
Tevékenység végzésének helye: 1211 Budapest, II. Rákóczi F. u. 142.
Ügyintézők neve: Takács Mónika, Simon Jánosné
Tel./fax: 06-1/420-9601
Tevékenység végzésének helye: 8630 Balatonboglár, Szabadság u. 11.
Ügyintézők neve: Szegedi Imre, Szegedi Imréné, Sinkó Béla
Tel./fax: 06-85/450-121
Tevékenység végzésének helye: 8600 Siófok, Széchenyi u. 7.
Ügyintézők neve: Sinkó Béla, Katona Andrea
Tel./fax: 06-84/317-842
Tevékenység végzésének helye: 8200 Veszprém, Munkácsy Mihály u. 3. A.ép.
Ügyintézők neve: Félegyházi-Török Eszter, Blaskó Cintia, Berta Barbara, Sinkó Béla, Bruder Zsuzsanna
Tel./fax: 06-88/411-737
Tevékenység végzésének helye: 2700 Cegléd, Teleki u. 9.
Ügyintézők neve: Bálint Ildikó, Gál Fatime Indira,
Tel./fax: 06-53/313-066
Tevékenység végzésének helye: 8000 Székesfehérvár, József A. u. 5-7.
Ügyintézők neve: Berta Barbara, Bódi Tünde
Tel./fax: 06-22/329-830
2. Cégnév: Eurozálog Kft.
Tevékenység végzésének helye: 3000 Hatvan, Rákóczi u. 37.
Ügyintéző neve: Óvári-Kis Marianna
Tel./fax: 06-37/349-691
3. Cégnév: To-Ma 200 Kft.
Tevékenység végzésének helye: 2400 Dunaújváros, Dózsa György út 19. fszt.1.
Ügyintéző neve: Horváth Márton
Tel./fax: 06-25/410-052
4. Cégnév: BNET ÉKSZER Kft.
Tevékenység végzésének helye: 8500 Pápa, Kossuth L. u. 20.
Ügyintéző neve: Boldis Krisztián, Kelemen Melinda
Tel./fax: 06-89/313-616