

GRANTIS BankSelect Korlátolt Felelősségű Társaság
- Panaszkezelési szabályzat -
- Ügyfélkapcsolati terület -

Dokumentum azonosító	GRANTIS BankSelect Kft. – Panaszkezelési szabályzat
Hatálybalépés dátuma	2026. év augusztus hó 01. napja
Végrehajtásért felelős	Sebestyén Lilla – ügyfélszolgálati operatív vezető
Jóváhagyta és ellenőrizte	Sebestyén András – ügyvezető

I. Bevezető rendelkezések

1. A GRANTIS BankSelect Kft. (székhelye: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. földszint, cégjegyzékszám: 01-09-350855, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 24792549-2-42; honlapja: www.bankselect.hu) (a továbbiakban: **Társaság**) az alábbi tevékenységek ellátására jogosult:
 - (a) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerinti **független pénzügyi közvetítői (többes ügynöki)** tevékenység, melynek keretében a Hpt. 10. §-ának (1) bekezdésének bb) pontja szerint több pénzügyi intézmény megbízásából azok egymással versengő szolgáltatásait közvetíti, valamint a Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. e) pontja alapján több pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmények csoportját is - megbízásából közvetít jelzáloghitelt vagy fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinget;
 - (b) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) szerinti **tőkepiaci függő ügynöki** tevékenység.
2. A Társaság a Hpt. alapján köteles biztosítani, hogy az ügyfél a Társaság – pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggő – magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A jelen szabályzat az ügyfeleknek a Társaság független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével kapcsolatos panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól szól.
A Társaság tőkepiaci függő ügynöki tevékenységével kapcsolatos panaszokra a jelen szabályzat nem irányadó, a Társaság e tevékenységével összefüggésben az ügyfelek a Társaságot megbízó befektetési vállalkozáshoz fordulhatnak.
3. A jelen szabályzat az alábbi jogszabályok és ajánlások figyelembevételével készült:
 - (a) Hpt.;

- (b) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI.3.) MNB rendelet (továbbiakban MNB rendelet);
- (c) 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. rendelet;
- (d) a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló, a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása.

II. Alapfogalmak

1. A szabályzat alkalmazásában **panasz** a Társaság magatartását, a Társaság - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője magatartását, tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
2. Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz. A Társaság a panaszok nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.
3. A szabályzat alkalmazásában **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

III. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:
 - a) személyesen:

aa) cím:	1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
ab) nyitvatartási idő:	
- hétfőtől péntekig:	08:00 – 16:00 óra között
 - b) telefonon:

ba) telefonszám:	+36 1585 8560
bb) hívásfogadási idő:	
- hétfő:	08:00 – 20:00 óra között
- kedd, szerda, csütörtök, péntek:	08:00 – 16:00 óra között
2. A jelzett idő előtt és után üzenetrögzítő fogadja az Ügyfelek hívásait, melyek alapján a szükséges intézkedések megtétele a következő munkanapon kezdődik. Ebben az esetben a panasz elbírálására nyitva álló 30 napos határidő azon a napon kezdődik, amelyiken a panasz rögzítésre került.

3. A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.
4. Társaságunk előzetes bejelentkezés alapján várakozás nélküli és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálatot biztosít fogyatékkal élő Ügyfelei számára a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférése céljából. Az adott ügyfélszolgálat a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékoságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint a legönállóbban, külső segítség nélkül kényelmesen, különösebb erőfeszítés nélkül érhető el, ott megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben a segédeszköz használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott.
5. Írásbeli panasz:
 - a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
 - b) postai úton: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
 - c) elektronikus levélben: panasz@bankselect.hu
 - d) telefaxon: +36 1 700 2573
6. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről szóló tájékoztatót, valamint meghatalmazás mintát készített, melyek a Társaság honlapján, illetve székhelyén ingyenesen elérhetők.
7. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által közzétett formanyomtatványt alkalmazza. A formanyomtatvány a Társaság honlapján is elérhető. A Társaság a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

IV. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot ezen információk

beszerzése érdekében.

4. A panaszok kivizsgálása során a GRANTIS BankSelect Kft. – az ügyfél erre irányuló kérésére – telefonon, elektronikus úton, vagy az ügyféllel történő szokásos kapcsolattartás módján tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

5. Szóbeli panasz:

- 5.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

- 5.2. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén

- a) az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel;
 - b) felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell;
 - c) tájékoztatja az ügyfelet, hogy az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, és tájékoztatást ad arról, hogy ezek iránti kérelmét a III.1. pontban megjelölt telefonszámon, vagy a III. 5. pontban foglalt elérhetőségek bármelyikén előterjesztheti.

- 5.3. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet vesz fel**. 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.

- 5.4. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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) 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 és
 - i) a Társaság, mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.



5.5. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság

- a) tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, a panasz kivizsgálásának és megválaszolásának várható időpontjáról, valamint arról, hogy az ügyfél milyen azonosítószámra hivatkozással és milyen módon tud érdeklődni később a panasza állásáról;
- b) a panaszra adott, indokolással ellátott választ a 19.1. pontban foglaltak szerint küldi meg.

6. Írásbeli panasz:

6.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Amennyiben ezen határidőn belül nem adható válasz, a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.

6.2. A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybevételel megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben:

- a) az írásbeli panaszt az ügyfél
 - aa) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a GRANTIS BankSelect Kft. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
 - ab) a szolgáltató által üzemeltett, kizárólag a GRANTIS BankSelect Kft. ügyfele által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül terjesztette elő,

és eltérően nem rendelkezett

- b) a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a GRANTIS BankSelect Kft. által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

6.3. A Társaság az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz.

6.4. Amennyiben a panasz több tárgykörbe tartozik, akkor az arra adott válaszban jelölésre kerül, hogy a válasz mely részei minősülnek a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos tárgykörbe, és melyek a fogyasztóvédelmi tárgykörbe.

V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, és
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

VI. Panaszkezeléshez fűződő jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő 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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
 - ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf.: 172.
 - telefon: +36 (80) 203-776
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>
 - b) **Magyar Nemzeti Bank** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálása érdekében).
Az aktuális elérhetőségek:
 - székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.
 - levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
 - ügyfélkapcsolati információs központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - levélcím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
 - telefon ügyfeleknek: +36 (80) 203-776
 - fax: +36 1 429 8000
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - honlap: <https://www.mnbb.hu/> és <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>
 - c) **Bíróság**

2. A Társaság a panaszt elutasító válaszában a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére [fenti VI.1. a) pontja szerinti esetkör], és/vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására [fenti VI.1. b) pont szerinti esetkör] irányult.
3. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
4. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.
5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
6. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. Erről és a kérelem nyomtatvány iránti igény előterjesztésére szolgáló elérhetőségeiről (telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím) a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztót. Interneten elérhető formanyomtatványok:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

VII. A panasz nyilvántartása

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
2. A nyilvántartás 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás, elektronikus úton adott válasz esetén az elküldés dátumát).
3. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A Társaság a jelen szabályzatot, és kapcsolódó formanyomtatványokat, mintákat a honlapján (www.grantis.hu) külön Panaszkezelés menüpont alatt és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) közzéteszi.