

1. SZÁMÚ MELLÉKLET
(2025. Január 15.)

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ PANASZÜGYEK BEJELENTÉSÉRŐL ÉS INTÉZÉSÉRŐL

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Trive Bank Hungary Zrt. között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

1. Panaszbenyújtási lehetőségek:

Személyesen vagy meghatalmazott útján az alábbi címeken

- nyitvatartási időben az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben: 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 76.
- írásban a Bank ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében ill. a központi címre (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.) eljuttatott levélben, (személyes vagy más által átadott irat útján, illetőleg postai úton),
- telefonon a +36 1 215 1206 telefonszámon a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségi idejében,
- faxon a 36-1- 480-1186 fax számon
- e-mailben a Bank panaszok fogadására létrehozott e-mail címére (panasz@trive.hu) eljuttatva.

Nyitvatartási idő:

- Az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben személyesen fogadjuk a megkereséseiket munkanapon 8:00 és 16:00 között
- A telefonos ügyfélszolgálatunk minden nap elérhető 7:00 és 23:00 között.

Írásos bejelentés esetén kérjük, hogy szíveskedjék a mellékelt panaszbejelentő nyomtatványt használni! Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéshez kapcsolódó dokumentumok másolatát.

Panaszügyintézés: Customer care terület (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 76., E-mail: panasz@trive.hu; Tel: +36 1 215 1206)

2. Panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes körülmény figyelembevételével történik.

A szóban benyújtott panaszoknál törekszünk arra, hogy azonnali, az Ön számára is megfelelő/megnyugtató választ/megoldást adjunk, azonban felhívjuk figyelmét arra, hogy ez nem minden esetben lehetséges. A panasz szóbeli bejelentéséről – amennyiben annak azonnali orvoslása nem lehetséges - jegyzőkönyv készül.

Kérjük, panaszában szíveskedjék minél pontosabban megjelölni azokat a dokumentumokat, közléseket, információkat, amelyek alapján Ön szerint a Banknak el kell járnia, és ezek másolatát lehetőség szerint szíveskedjék mellékelni a panaszhoz. Kérjük, (amennyiben van ilyen) szíveskedjék megjelölni a Bankkal szemben támasztott igényét is.

3. Panasz megválaszolása

Tájékoztatjuk, hogy panaszának kivizsgálása és a válaszadásra vonatkozó határidő a legfeljebb a panasz bejelentésétől számított 30 nap. **Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén** a panasz közlését követő **15 munkanap** – ha egy ilyen panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld, 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**.

Előfordulhat azonban, hogy panaszának kivizsgálása, megválaszolása a meghatározott határidőn belül nem lehetséges, ilyen esetben erről tájékoztatást küldünk Önnek, melyben megjelöljük a végleges válasz várható határidejét is.

Tájékoztatjuk, hogy a jogszabályi határidő betartása tekintetében a postára adás/elektronikus levél elküldésének dátuma az irányadó és nem a kézhezvétel dátuma.

Szóbeli panasz esetén a Bank azt azonnal megvizsgálja, és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak kivizsgálása azonnal nem lehetséges, úgy a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panasz elutasítását indoklással ellátva írásba foglaljuk és annak egy példányát Önnek átadjuk vagy megküldjük.

Ha a Bank a panaszát elutasítja vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, határidő eredménytelenül telik el, úgy Önnek – amennyiben **fogyasztónak minősülő ügyfél** – lehetősége van arra, hogy panaszával – panasz jellegétől függően - a MNB-hez, a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) vagy az illetékes bírósághoz fordulhat. A PBT határozata csak akkor kötelezi a Bankot, ha annak alávetette magát (kivéve az MNB törvény 2017. január 1. napjától hatályos 113. § (2) bekezdésében meghatározott esetben³).

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos határidő eredménytelen eltelte után kizárólag a Polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes bírósághoz fordulhat további jogorvoslat igénybevétele céljából.

4. Részletes tájékoztatás

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan Bankunk **Fogyasztóvédelemről és Ügyfélpanasz kezelés rendjéről szóló szabályzata** ad iránymutatást. A Szabályzatot megtalálja az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, illetve a Bank honlapján (<https://www.trive.hu>).

A panaszkezelés általános menetéről és fórumairól részletes tájékoztatás található az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – **Pénzügyi Navigátor Füzetben** is (<https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>).

5. Jogorvoslati fórumok

- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (MNB):**

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél és a panaszát már korábban bejelentette Bankunk részére, azonban a panasz kivizsgálása – álláspontja szerint - nem a jogszabályokban megfelelően történt, illetve amennyiben a Bank válaszából az Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, úgy a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

Elérhetőség:

- Személyesen: Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- -Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1535 Budapest BKKP Pf. 777.
- Tel: +36-80-203-776
- Fax: +36 1 489 9102
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu;
- Internetes elérhetőség: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
- Elektronikus ügyfélkapun keresztül:
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

- **Gazdasági Versenyhivatal (GVH)**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; 1245 Budapest Pf.: 1036)

- **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT):**

Fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel – annak joghatásaival – kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat.

Elérhetőség:

- Személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
- Telefon: +36-1-428-2600
- Ügyfélszolgálati telefon: +36-80-203-776
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;
- Internetes elérhetőség: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>
- Elektronikus ügyfélkapun keresztül: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok>

- **Illetékes Bíróság**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel – annak joghatásaival – kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései alapján keresettel fordulhat – 25. § - az illetékes bírósághoz.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása; panasz kivizsgálására előírt – jogszabályban meghatározott – válaszadási határidő be nem tartása esetén a bírósághoz fordulhat.

- Abban az esetben, ha az ügyfél pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződését online, távértékesítés keretében kötötte a Bankkal és a válaszelevélben foglaltakkal nem ért egyet, lehetősége van arra, hogy az Európai Unió <http://ec.europa.eu/odr> honlapon elérhető online vitarendezési platformján keresztül a PBT-t online vitarendezési fórumként igénybe vegye. Magyarországon a PBT a belföldi pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvitákban a kizárólagosan illetékes fórum, mely saját eljárási szabályai szerint jár el. Az online kérelem benyújtásához az ügyfélnek először regisztrálnia kell az Európai Bizottság <https://webgate.ec.europa.eu/cas> címen elérhető honlapján, amit magyar nyelven meg tud tenni. Ezt követően tud online kérelmet benyújtani, megadva a szükséges adatokat.