

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

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Hatályos: 2025. július 7. napjától

**Bruder Balázs**  
ügyvezető, igazgatósági tag

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A BOND Pénz- és Értékfogalmi zártkörűen működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „BOND Zrt.”) befogad, nyilvántartásba vesz, teljes körűen kivizsgál és megválaszol minden, az ügyfélnek a BOND Zrt. – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, illetve a szolgáltatás teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követő eljárásával összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: „panasz”).

A kiemelt, illetve 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 óra között).

b) telefonon (telefonszám: +36-22/329-830/5, amelyen ügyintézés munkanapokon: H: 8.00-15.00, valamint K-P: 8.00-16.00 óra között; továbbá a +36-22/999-588 telefonszámon, amelyen ügyintézés munkanapokon H: 15.00-20.00 óra között lehetséges).

2. Írásbeli panasz esetén:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

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

c) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: [info@bondzrt.hu](mailto: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 a székhelyén, a telephelyein, illetve az internetes weboldalán ([www.bondzrt.hu](http://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 a BOND Zrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a BOND Zrt. az ügyfél panaszáról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – képviselőjének átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a panasszal kapcsolatos írásbeli álláspontjával egyidejűleg – megküldi.

A BOND Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

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 jár el, 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 arra, hogy a 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.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a BOND Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – a képviselőjének átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a panasszal kapcsolatos írásbeli álláspontjával egyidejűleg – megküldi.

A BOND Zrt. telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet.

A panaszról felvett 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.

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

A BOND Zrt. az írásban rögzített panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A BOND Zrt. a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját minden esetben postai úton, tértivevényes levélben küldi meg az ügyfél részére.

### **3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől**

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 panaszbejelentést, továbbá annak mellékleteit a BOND Zrt. elektronikusan vagy az irattárban papír alapon 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 panasz megválaszolásának időpontját.

### **5. A panaszbejelentés kezelése**

Az egységes és hatékony ügyfélszolgálat 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 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben, illetve a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V.8.) 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.

A BOND Zrt. munkatársai arra törekednek, hogy a panaszbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.

A BOND Zrt. kiemelt, illetve 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 feltételt, 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 válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a BOND Zrt. mellőzheti.

A BOND Zrt. álláspontjáról az ügyfél 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 iktatórendszerében szereplő elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli meg, hogy 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 a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti a Magyar Nemzeti Banknak.

## **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 panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben a BOND Zrt. ismét megvizsgálja panaszát, és az ügyfél ilyen jellegű bejelentését új panaszként kezeli.

A panasz elutasítása esetén a BOND Zrt. a válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

A BOND Zrt. tájékoztatja továbbá a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, valamint a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a BOND Zrt. rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

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

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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172.

Ügyfélszolgálati telefon: (+36 80) 203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

b) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: (+36 80) 203-776

Email: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

c) bírósághoz fordulhat.

A BOND Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról is, 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 jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a BOND Zrt. a fogyasztót külön is tájékoztatja arról, hogy kérheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett nyomtatvány költségmentes megküldését.

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 a kétfélmillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos 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. 2024. április 29. napjától érvényben lévő Panaszkezelési szabályzata hatályát veszti.

Székesfehérvár, 2025. július 4.

Bruder Balázs  
ügyvezető, igazgatósági tag

**Panaszbenyújtáshoz szükséges elérhetőségek****Panaszbenyújtás központi elérhetőségei:**

Székhely: 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.  
 Személyesen: Ügyintézés munkanapokon: H-P: 8.00-16.00  
 Telefon: 06-22/329-830/5, Ügyintézés munkanapokon: H: 8.00-15.00, K-P: 8.00-16.00  
 06-22/999-588, Ügyintézés munkanapokon: H: 15.00-20.00  
 Email: [info@bondzrt.hu](mailto:info@bondzrt.hu)

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

| Név                               | Cím                                       | Telefonszám         | Email                                                                                                                                            | Üzletág                    | Ügyintézés munkanapokon          |
|-----------------------------------|-------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| Bruder Balázs<br>Mészáros Katalin | 8000 Székesfehérvár,<br>Vörösmarty tér 1. | 06-22/514-170       | <a href="mailto:bruder.balazs@bondzrt.hu">bruder.balazs@bondzrt.hu</a><br><a href="mailto:meszaros.kata@bondzrt.hu">meszaros.kata@bondzrt.hu</a> | Factoring                  | H: 8.00-15.00<br>K-P: 8.00-16.00 |
| Szücs Katalin                     | 8000 Székesfehérvár,<br>József A. u. 5-7. | 06-22/329-<br>830/5 | <a href="mailto:szucs.katalin@bondzrt.hu">szucs.katalin@bondzrt.hu</a>                                                                           | Zálog                      | H: 8.00-15.00<br>K-P: 8.00-16.00 |
| Mészáros Katalin                  | 8000 Székesfehérvár,<br>Vörösmarty tér 1. | 06-22/514-170       | <a href="mailto:meszaros.kata@bondzrt.hu">meszaros.kata@bondzrt.hu</a>                                                                           | Pénzügyi lízing            | H: 8.00-15.00<br>K-P: 8.00-16.00 |
|                                   |                                           | 06-22/999-588       |                                                                                                                                                  | minden üzletág<br>esetében | H: 15.00-20.00                   |

**A BOND Zrt. zálogfiókjainak elérhetősége:**

1. Cím: 8000 Székesfehérvár, József A. u. 5-7.  
Tel. 06-22/329-830
2. Cím: 1211 Budapest, II. Rákóczi F. u. 142.  
Tel. 06-1/420-9601
3. Cím: 8630 Balatonboglár, Szabadság u. 8.  
Tel.: 06-20/573-4323
4. Cím: 8600 Siófok, Széchenyi u. 7.  
Tel. 06-84/317-842
5. Cím: 8200 Veszprém, Munkácsy Mihály u. 3/A.  
Tel. 06-88/411-737

Ügyintézők: Simon Jánosné, Berta Barbara, Takács Mónika, Koroknay Zsuzsa, Bauer Norbert, Horváth Erika, Sinkó Béla, Katona Andrea, Bartháné Rezi Klára, Sallai Renáta, Feketéné Soós Erzsébet

**A BOND Zrt. kiemelt/függő közvetítőinek elérhetősége:**

1. Cégnév: Zenit-Ker Kft.  
 Tevékenység végzésének helye: 1211 Budapest, II. Rákóczi F. u. 142.  
 Ügyintézők neve: Takács Mónika, Koroknay Zsuzsa, Sinkó Béla

- |    |                                                   |                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Tel.                                              | 06-1/420-9601                                                                                                     |
|    | Tevékenység végzésének helye:<br>Ügyintézők neve: | 8630 Balatonboglár, Szabadság u. 8.<br>Sinkó Béla, Horváth Erika,<br>Bauer Norbert, Katona Andrea                 |
|    | Tel.:                                             | 06-20/573-4323                                                                                                    |
|    | Tevékenység végzésének helye:<br>Ügyintézők neve: | 8600 Siófok, Széchenyi u. 7.<br>Katona Andrea, Bartháné Rezi Klára, Sinkó Béla                                    |
|    | Tel.                                              | 06-84/317-842                                                                                                     |
|    | Tevékenység végzésének helye:<br>Ügyintézők neve: | 8200 Veszprém, Munkácsy Mihály u. 3. A.ép.<br>Sallai Renáta, Sinkó Béla, Feketéné Soós Erzsébet,<br>Berta Barbara |
|    | Tel.:                                             | 06-88/411-737                                                                                                     |
|    | Tevékenység végzésének helye:<br>Ügyintézők neve: | 8000 Székesfehérvár, József A. u. 5-7.<br>Simon Jánosné, Sinkó Béla, Berta Barbara, Bauer<br>Norbert              |
|    | Tel.                                              | 06-22/329-830                                                                                                     |
| 2. | Cégnév:                                           | Eurozálog Kft.                                                                                                    |
|    | Tevékenység végzésének helye:<br>Ügyintéző neve:  | 3000 Hatvan, Rákóczi u. 37.<br>Vasas László                                                                       |
|    | Tel.                                              | 06-37/349-691                                                                                                     |
| 3. | Cégnév:                                           | To-Ma 200 Kft.                                                                                                    |
|    | Tevékenység végzésének helye:<br>Ügyintéző neve:  | 2400 Dunaújváros, Dózsa György út 19. fszt.1.<br>Horváth Márton                                                   |
|    | Tel.                                              | 06-25/410-052                                                                                                     |
| 4. | Cégnév:                                           | BNET ÉKSZER Kft.                                                                                                  |
|    | Tevékenység végzésének helye:<br>Ügyintéző neve:  | 8500 Pápa, Kossuth L. u. 20.<br>Boldis Krisztián, Turi Katalin                                                    |
|    | Tel.                                              | 06-89/313-616                                                                                                     |