

BANK360 CSOPORT
Általános Szerződési Feltételek
(ÁSZF)

hatályos: 2023. október 1. napjától

1. Általános tájékoztató

A Bank360 Szolgáltatás Összehasonlító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített cégneve: Bank360 Zrt.; székhelye: 1061 Budapest, Andrassy út 10.; adószáma: 25716355-2-42; cégjegyzék száma: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság, 01-10-048921; a továbbiakban: Bank360 Zrt.) által üzemeltet www.bank360.hu honlap (a továbbiakban: Bank360 Honlap), illetve harmadik fél által üzemeltetett weboldalon (ideértve a hivatkozott weboldal mobiltelefonokra optimalizált megjelenítését biztosító applikációkat is, a továbbiakban: Bank360 Weboldal) (a Bank360 Honlap és a Bank360 Weboldal a továbbiakban együttesen: Bank360 Felület) keresztül a Bank360 Zrt., a Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság. (székhely: 1061 Budapest, Andrassy út 10.; adószám: 27955350-2-42; cégjegyzék szám: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság, 01-09-358866, a továbbiakban: Bank360 Közvetítő Kft.), és a Bank360 Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1061 Budapest, Andrassy út 10.; adószám: 29317116-2-42; cégjegyzék szám: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság, 01-09-386875, a továbbiakban: Bank360 Szolgáltató Kft.) (a Bank360 Zrt., a Bank360 Közvetítő Kft., és a Bank360 Szolgáltató Kft. a továbbiakban: Bank360 Csoport) által nyújtott szolgáltatások a pénzügyi és biztosítási szolgáltatások iránt érdeklődő, fogyasztónak minősülő természetes személyek (a továbbiakban: Felhasználó) tájékoztatását, valamint az egyes szolgáltatások igénybevételét szolgálja, továbbá a hatékony tájékozódását igyekszik segíteni.

Bank360 Csoport ezúton tájékoztatja a Felhasználót, hogy a Bank360 Csoport tagjai általa a Bank360 Honlapon keresztül nyújtott szolgáltatások a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló

2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”) 3. § (1) bekezdés szerinti pénzügyi szolgáltatások, illetve a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII törvény („Bit.”) 4.§ (1) bekezdés szerinti biztosítók által nyújtott termékek és szolgáltatások bemutatására, összehasonlítására, ismertségének növelésére, illetve népszerűsítésre szolgáló reklámszolgáltatásnak minősülnek.

A Bank360 Csoport ezúton is felhívja a Látogató figyelmét, hogy a Bank360 Honlapon, illetve az ott elérhető

Kalkulátoron keresztül a Bank360 Zrt. leányvállalatának minősülő Bank360 Közvetítő Kft. – a Bank360 Honlapon elérhető [Üzletszabályzat – Hpt. szerinti Többes Ügynöki tevékenységéhez](#) dokumentumban foglaltak szerint – Hpt. szerinti közvetítői tevékenységet végez, illetve ilyen szolgáltatás igénybevételére biztosít lehetőséget, amikor a Kalkulátorban megjelenő az adott, Hpt. hatálya alá tartozó, pénzügyi termék/szolgáltatás mellett nem szerepel a „Promóció” felirat. A Látogató a Bank360 Közvetítő Kft. által nyújtandó – többes ügynöki – közvetítői tevékenység igénybevételére irányuló szándékát a Kalkulátorban megjelenő gombra kattintással tudja kifejezni, amennyiben az adott Hpt. hatálya alá tartozó pénzügyi termék/ szolgáltatás mellett a „Promóció” felirat nem jelenik meg. Ennek megfelelően minden esetben, amikor a Kalkulátorban reklámozott pénzügyi termék/szolgáltatás mellett a „Promóció” felirat jelenik meg, úgy az a Bank360 Zrt. által – jelen ÁSZF szerint – végzett marketing tevékenységnek, általa nyújtott reklámszolgáltatásnak minősül az adott pénzügyi termék/szolgáltatás tekintetében.

A Bank360 Csoport ezúton is felhívja a Látogató figyelmét, hogy a Bank360 Honlapon, illetve az ott elérhető

Kalkulátoron keresztül a Bank360 Zrt. leányvállalatának minősülő Bank360 Közvetítő Kft. – a Bank360 Honlapon elérhető [Üzletszabályzat – Függő Biztosításközvetítői \(Többes Ügynöki\) tevékenységéhez](#) dokumentumban foglaltak szerint – Bit. szerinti közvetítői tevékenységet végez, illetve ilyen szolgáltatás igénybevételére biztosít lehetőséget amikor a Kalkulátorban megjelenő az adott, Bit. hatálya alá tartozó, biztosítási termék/szolgáltatás mellett nem szerepel a „Promóció” felirat. A Látogató a Bank360 Közvetítő Kft. által nyújtandó – többes ügynöki – biztosításközvetítői tevékenység igénybevételére irányuló szándékát a Kalkulátorban megjelenő gombra kattintással tudja kifejezni, amennyiben az adott, Bit. hatálya alá tartozó, biztosítási termék/ szolgáltatás mellett a „Promóció” felirat nem jelenik meg. Ennek megfelelően minden esetben, amikor a Kalkulátorban reklámozott biztosítási termék/szolgáltatás mellett a „Promóció” felirat jelenik meg, úgy az a Bank360 Zrt. által – jelen ÁSZF szerint – végzett marketing tevékenységnek, általa nyújtott reklámszolgáltatásnak minősül az adott, Bit. szerinti biztosítási termék/szolgáltatás tekintetében.

A Bank360 Csoport ezúton felhívja arra is a Látogató figyelmét, hogy a Bank360 Honlapon keresztül a Bank360 Zrt. leányvállalatának minősülő Bank360 Közvetítő Kft. mint a „NN-Bank360 Csoportos személybiztosítás” biztosítási szerződés Szerződője lehetőséget biztosít az általa nyújtott szolgáltatásokra regisztráló Felhasználók számára a hivatkozott biztosítási szolgáltatás igénybevételére a biztosítási szerződéshez, Biztosítottként történő csatlakozás útján. A csatlakozás önkéntes, amely a Bank360 Honlapon erre a célra kialakított felületen megtehető biztosítotti nyilatkozat Felhasználó, mint Biztosított általi megtételével és annak a szolgáltatást nyújtó biztosító általi elfogadásával valósul meg. A biztosítási szolgáltatásra nyújtására a [„NN-Bank360 Csoportos személybiztosítás” biztosítási szerződés Általános és Különös Biztosítási Feltételei](#) elnevezésű dokumentumban foglaltak szerint kerül sor.

A Bank360 Zrt. leányvállalatának minősülő Bank360 Szolgáltató Kft. – a Bank360 Honlapon elérhető függő biztosításközvetítói tevékenységre vonatkozó [Üzletszabályzat – Függő Biztosítás Közvetítói tevékenységhez](#) elnevezésű dokumentumban foglaltak szerint – biztosításközvetítói tevékenységet

végez, illetve ilyen szolgáltatás igénybevételére biztosít lehetőséget. A Látogató (aki egyben Felhasználónak is minősül) a Bank360 Szolgáltató Kft. által nyújtandó biztosításközvetítói tevékenység igénybevételére irányuló szándékát a <https://bank360.hu/nn-bank360-csoportosszemelyibiztositas/csatlakozas> aloldalon keresztül tudja kifejezni és a szolgáltatás igénybevételét kezdeményezni. Ennek megfelelően amíg a Látogató online egyértelmű csatlakozási szándékát nem fejezi ki az NN Csoportos személybiztosításhoz úgy mindaddig az a Bank360 Közvetítő Kft. által végzett előző bekezdésben rögzítettek szerinti tevékenységről van szó, amely tevékenység nem minősül közvetítói tevékenységnek az adott biztosítás termék/szolgáltatás tekintetében.

A vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint a (gazdasági) reklám olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul (a továbbiakban: promóció). Ennek megfelelően, ahol az ÁSZF, a Bank360 Felület, vagy a Bank360 Csoport által szerkesztett dokumentum (pl. szabályzat, nyilatkozat stb.) promóciót említ, úgy az alatt (gazdasági) reklámot kell érteni. A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az előzőekben hivatkozott, valamint egyéb a Bank360 Csoport nyújtott reklámszolgáltatásokra vonatkozó szerződéses rendelkezéseket rögzíti.

2. Az ÁSZF hatálya

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Bank360 Felületen keresztül nyújtott valamennyi - jelen ÁSZF 4. pontjában rögzített - szolgáltatásra. A Bank360 Csoport Bank360 Felületen bárki tájékozódhat, nézelődhet, azonban a Bank360 Felületen elérhető szolgáltatások közül egyesek csak a Felhasználó megfelelő adatainak megadása után (Regisztráció) válnak elérhetővé.

A Felhasználó általi regisztrációnak minősül a Bank360 Csoport által - a Bank360 Felületen keresztül - nyújtott - jelen ÁSZF 4. pontjában rögzített - szolgáltatások igénybevételekor megjelenő ablakban történő adatkitöltés és az Adatvédelmi szabályzat elfogadás, majd azt követően a tájékoztató szöveg alatt elhelyezett gombra (pl.: „Elfogadom” vagy „Tovább” vagy „Részletek” „Visszahívást kérek”, stb.) történő kattintás, továbbá a Bank360 Felületen a regisztráció menü pontra történő kattintás utáni adat megadás (a továbbiakban: Regisztráció) és Adatvédelmi szabályzat elfogadása. A regisztráció elsődleges célja a Bank360 Csoport által nyújtott pénzügyi termék figyelő szolgáltatás igénybevétele az ÁSZF 4.2. pontja szerint.

A Regisztrációval a Bank360 Csoport egy a Bank360 Honlapon keresztül elérhető felhasználói fiókot hoz

létre a Felhasználó részére. A Felhasználónak lehetősége van a részére létrehozott felhasználói fiókban a személyes és pénzügyi adatait megadni, amelyek alapján a Bank360 Zrt. a Felhasználó számára releváns promóciókat tud megjeleníteni.

A Bank360 Csoport fenntartja magának a jogot arra, hogy döntésétől függően az ÁSZF-et egyoldalúan módosítsa (ideértve az ÁSZF szerinti szolgáltatások megszüntetését is). Ennek

alapján – azaz egyoldalú módosítás útján - a Bank360 Csoport jogosult különösen, de nem kizárólagosan az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásokat, azok tartalmát és feltételeit vagy magát az ÁSZF-et kiegészíteni, vagy módosítani. A Bank360 Csoport az előzőekben részletezett módosításokról köteles legkésőbb azok hatálybalépésével egyidejűleg, legalább a Bank360 Honlapon

közzétett figyelemfelhívás útján értesíteni a Felhasználókat. Amennyiben a Felhasználó a módosított feltételeket nem fogadja el, úgy jogosult a szerződést akár azonnali hatállyal felmondani.

3. Szerződés létrejötte és megszűnése

A Felhasználó a Bank360 Felületen keresztül elérhető -

jelen ÁSZF 4. pontjában rögzített - szolgáltatások igénybevételével (ami történhet a szolgáltatás összehasonlító kalkulátor (a továbbiakban: Kalkulátor) használatával, vagy a Bank360 Felületen keresztül elérhető egyéb - Bank360 Csoport által

nyújtott - szolgáltatásokra való regisztrálás és/vagy e szolgáltatások igénybevétele útján kijelenti, hogy elfogadja a jelen ÁSZF-et, kijelenti továbbá, hogy tisztában van a szolgáltatás(ok) használatához szükséges megfelelő ismeretekkel, így – különösen, de nem kizárólagosan – megfelelő ismeretekkel rendelkezik a szolgáltatás alapvető tulajdonságairól, jellegzetességeiről, a szolgáltatás minőségéről, áráról, valamint a szolgáltatás használatára vonatkozó utasításokról és használatával járó veszélyekről/ kockázatokról.

A fentebb rögzítettekkel összhangban a Bank360 Csoport által nyújtott - jelen ÁSZF 4. pontjában rögzített - szolgáltatásokra vonatkozó szerződés az egyes szolgáltatások igénybevételével jön létre. A szerződés nyelve a magyar. A regisztrációhoz nem kötött Kalkulátorra szolgáltatásra vonatkozó szerződés, az adott szolgáltatás, illetve a Bank360 Felület használatának időtartamára, míg a

regisztrációhoz kötött szolgáltatások vonatkozásában a szerződés határozatlan időre (a regisztráció fennállásának idejére) jön létre. Ez utóbbi esetben a szerződést bármelyik fél azonnali hatállyal (azaz felmondási idő alkalmazása nélkül) felmondhatja a másik félhez intézett, egyoldalú írásbeli nyilatkozattal (elektronikus úton létrejött szerződés esetében a szerződés létrejöttének megfelelő módon és eszköz által). A Felhasználó az általa igénybe vett és regisztrációhoz kötött - jelen ÁSZF 4. pontjában rögzített - szolgáltatásokra vonatkozó szerződést csak együttesen, valamennyi regisztrációhoz kötött szolgáltatásra vonatkozóan egyidejűleg tudja megszüntetni.

Regisztrációhoz kötött - jelen ÁSZF 4. pontjában rögzített - szolgáltatásokra vonatkozó szerződés esetén a Felhasználó, az Őt megillető, - akár azonnali hatályú - felmondás jogát a felhasználói fiók általa történő törlése útján is gyakorolni tudja. A Regisztrációhoz kötött szolgáltatásokra vonatkozó szerződés megszűnése egyben a Regisztráció és az annak során létrejött felhasználói fiók megszűnését is eredményezi.

4. Szolgáltatások, és azok tartalma

4.1. Regisztráció nélkül igénybe vehető szolgáltatások:

4.1.1. Bank360 Felület

A Felhasználók a Bank360 Csoport által Bank360 Felületen keresztül nyújtott reklámszolgáltatásokat, illetve magát a Bank360 Felületet regisztráció nélkül, díjmentesen használhatják.

4.1.2. Kalkulátor

A Felhasználók a Bank360 Csoport által biztosított Kalkulátort regisztráció nélkül, díjmentesen használhatják. A Kalkulátoron keresztül nyújtott összehasonlító reklámszolgáltatás igénybevételére a következők szerint van lehetősége a Felhasználóknak:

- a Felhasználónak lehetősége van kiválasztani a terméktípust, amivel kapcsolatban tájékozódni szeretne.
- a terméktípus meghatározása után a kalkulátorban szereplő paraméterek megjelölésével pontosíthatja a listázandó promóciókat.
- egyes partnerek egyedi kedvezményeket is ajánlanak a Felhasználók részére, amire vonatkozóan, termékenként változóan, a Felhasználónak lehetősége van további opciókat is megjelölni a Kalkulátorban.
- a Kalkulátorban történő változtatások esetén a promóciók automatikusan frissülnek.
- a Felhasználónak lehetősége van a megjelenített promóciókat részletesebben is megismerni az "i" vagy „Információk” gombra kattintva.
- a Kalkulátorban megjelenő promóciókból a Felhasználó a hirdetésre vagy az abban

elhelyezett gombra (pl.: „Elfogadom”; „Tovább”; „Részletek”; „Érdekel”; „Igénylem” stb.) kattintással választhatja ki, hogy melyikről kíván a kiválasztott partner oldalán részletesebben tájékozódni. Ennek megfelelően - az előző bekezdésben írtakon túl - a Felhasználónak arra is lehetősége van, hogy a hirdetésben elhelyezett gombra (pl.: „Elfogadom”; „Tovább”; „Részletek”; „Érdekel”; „Igénylem” stb.) kattintással az adott szolgáltatást nyújtó partner oldalán további tájékoztatást kapjon a kiválasztott szolgáltatásról.

4.2. Regisztrációhoz kötött szolgáltatások

A jelen pontban rögzített szolgáltatásokat a Bank360 Csoport együttesen nyújtja. Ennek megfelelően a Regisztrációval a Felhasználó kifejezetten megigényli a Bank360 Csoport 4.2. pontban leírt szolgáltatásait

4.2.1. Pénzügyi termék figyelő szolgáltatás:

A Felhasználó a Regisztrációval kifejezetten megigényli a Bank360 Csoport által díjmentesen nyújtott pénzügyi termék figyelő szolgáltatást

A Bank360 Csoport a pénzügyi termék figyelő szolgáltatás keretében az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Hírlevélszolgáltatás: a Felhasználó számára – a Bank360 Csoport részére megadott személyes adatok alapján - relevánsnak minősíthető pénzügyi ajánlatokról, aktuális pénzügyi termék újdonságokról, pénzügyi trendekről szóló tájékoztató anyagok, egyéb személyre szabott pénzügyi tárgyú hírlevelek küldése postai vagy elektronikus (pl. e-mail) úton, valamint az előzőek szerinti tárgykörben nyújtott szóbeli tájékoztatások a Bank360 Csoport által kezdeményezett telefonhívás keretében.

- Adattovábbítási szolgáltatás: amennyiben a Kalkulátorban végzett szolgáltatásösszehasonlítás eredményeképpen a Felhasználó valamely szolgáltatást kiválasztja, úgy lehetősége van arra, hogy annak esetleges igénybevétele előtt, az azt nyújtó szolgáltatótól (a továbbiakban: Együttműködő Partner) visszahívást kérjen, és ennek keretében tájékozódjon a szolgáltatás pontos részleteiről.

5. Adatvédelem

A részletes adatvédelmi rendelkezések az [Adatkezelési Szabályzatban](#) találhatóak. A Bank360 Csoport és a Felhasználó között létrejött szerződés bármely okból történő megszűnése – a Felhasználó erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatának hiányában – nem eredményezi a Bank360 Csoport részére adott adatkezelési hozzájáruláson alapuló adatkezelés automatikus megszüntetését.

Szigorúan tilos az [Impresszumban](#) vagy a Bank360 Felület oldalain közzétett elérhetőségek, úgymint

postai címek, telefonszámok, valamint e-mail címek felhasználása előzetesen nem kért információs anyagok küldésére. Ezen tilalom megszegése jogi következményeket von maga után, például az ún. spam-mailek feladói ellen.

6. Felelősség kizárás

Az ide vonatkozó részletes szabályozás a [Felelősség Kizárása](#) menüpontban található. A Bank360 Csoport az ott rögzítettek szerinti tartalommal kizárja felelősségét a Bank360 Felülettel, azon elhelyezett hivatkozásokkal és linkekkel, valamint a Kalkulátorral kapcsolatosan.

7. Panaszkezelési Szabályzat

7.1. A panasz bejelentésének módjai

7.1.1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) Bank360 Csoport – 1061 Budapest Andrásy út 10.

ab) nyitvatartási idő: hétfőn 10 órától -12 óráig

b) telefonon:

ba) telefonszám: +36-1 817 0103

bb) hívásfogadási idő: hétfőn 10 órától -12 óráig

7.1.2. Írásbeli panasz:

a) postai úton: Bank360 Csoport – 1061 Budapest Andrásy út 10.

b) elektronikus levélben: panaszkezeles@bank360.hu

7.1.3. A fogyasztó eljárhat meghatalmazott útján is:

Amennyiben a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Azonban amennyiben az ügy körülményei indokolják a Bank360

Csoport saját hatáskörben hozott döntése alapján előírhatja a fogyasztó által adott meghatalmazás ügyvéd által ellenjegyzett okiratba, vagy közokiratba történő foglalását. A meghatalmazással szemben elvárás, hogy az pontosan tartalmazza a fogyasztó, mint meghatalmazó és a meghatalmazott személyazonosító adatait, a meghatalmazáson alapuló képviselési jogosultság tartalmát és terjedelmét, különösen, de nem kizárólagosan a meghatalmazással érintett ügy azonosító adatait, a meghatalmazás esetleges időbeli és egyéb korlátait, stb. Az előző követelményeknek meg nem felelő meghatalmazást a Bank360 Csoport nem fogadja el.

7.2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

7.2.1. Szóbeli panasz:

A szóbeli panaszt a Bank360 Csoport azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank360 Csoport jegyzőkönyvet vesz fel.

A Bank360 Csoport a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt 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 Bank360 Csoport jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank360 Csoport felhívja az fogyasztó figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bank360 Csoport 1 évig őrzi meg. A Bank360 Csoport a fogyasztó erre vonatkozó kérése esetén biztosítja, hogy a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen a fogyasztó rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a fogyasztó a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank360 Csoport a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A személyesen közölt szóbeli panasz esetén készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a Bank360 Csoport a fogyasztó részére átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldi meg azt a fogyasztónak. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott válaszát a Bank360 Csoport a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg a fogyasztónak.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a fogyasztó neve,
- b) a fogyasztó lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a fogyasztó panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) a fogyasztó 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 a fogyasztó aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

7.2.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kerül megküldésre a fogyasztónak.

7.3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Bank360 Csoport a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a fogyasztótól:

- a) neve,
- b) bank360.hu bejelentkezési név, illetve egyéb a Bank360 Csoport által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó azonosító,
- c) lakcíme, levelezési címe
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) fogyasztó igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a fogyasztó birtokában lévő olyan dokumentumok

másolata, amely a Bank360 Csoportnál nem áll rendelkezésre,

j) meghatalmazott útján eljáró fogyasztó esetében érvényes meghatalmazás és

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó fogyasztó adatait a Bank360 Csoport a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

7.4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő fogyasztó - a panasszal érintett tevékenységtől függően - a 8. pontban megjelölt területileg illetékes Felügyeleti Hatóságokhoz fordulhat.

7.5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank360 Csoport nyilvántartást vezet.

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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának vagy email esetén az elektronikus levél elküldésének dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Bank360 Csoport három évig őrzi meg.

8. Területileg illetékes Felügyeleti Hatóságok

A Bank360 Felületen keresztül - az ÁSZF alapján – Bank360 Csoport által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő panaszkezelés esetén:

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Fogyasztóvédelmi Főosztály vezetője: Dr. Bobál Pál,

Fogyasztóvédelmi Osztály vezetője: dr. Tóth Gábor

Fogyasztói Kapcsolatok Osztály vezetője dr. Farkas Norbert

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefonszám: +36-1 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

[Tájékoztatás a hatósági panaszügyintézésről](#)