

## Panaszkezelési fogalomtár

**Panasz, reklamáció:** Minden olyan írásban előterjesztett kifogás, amelyben a bejelentő elégedetlenségét fejezi ki az Stonehenge Cégcsoport (a továbbiakban: Stonehenge) szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban.

**Nem panasz:** Amennyiben az ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a banki termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően – kritikai észrevételt nem tartalmazó – véleményt fogalmaz meg.

**Kérelem:** Minden olyan megkeresés, amelyben a bejelentő arra vonatkozóan fogalmaz meg igényt, hogy egyedi bánásmódban részesüljön.

**Javaslat, vélemény:** A meglévő szolgáltatások, termékek továbbfejlesztésére vagy új szolgáltatások bevezetésére tett javaslat, vagy ezeket érintő vélemény.

**Elismerés, dicséret:** A szolgáltatással, ügyintézéssel, valamint a termékekkel kapcsolatos pozitív visszajelzés, mely nem tartalmaz egyéb, szerződést érintő kérést, kérelmet.

**Pénzügyi közreműködést érintő panasz:** Azoknál a tranzakcióknál, melyeknél a Bank pénzügyi közreműködőként vállal szerepet, az ügyfél a felmerülő észrevételeit a pénzügyi teljesítésre vonatkozóan a Banknál, míg a vásárolt termékkel, igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban a kereskedőnél, illetve szolgáltatónál jelezheti.

**Panaszkezelési formanyomtatvány:** Az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazható, a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány, valamint honlapjáról is elérhető.

**Jogorvoslati lehetőség:** Abban az esetben, ha az ügyfél a Stonehenge-től kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Stonehenge nem megfelelően kezelte, azt elutasította, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál, illetve a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

**Kártérítés:** Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. A kártérítési felelősség négy feltétel együttes megléte esetén áll fenn: jogellenesség, felróhatóság, kár bekövetkezése, ok-okozati összefüggés a károkozó magatartása és a kár bekövetkezése között.