BNP PARIBAS

BNP PARIBAS
Magyarországi Fióktelepe

Általános Üzleti Feltételek
6. sz. melléklet

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: a **Bank**) az ügyfélpanaszok kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, különösen az alábbi jogszabályokban meghatározott kötelezettségek figyelembevételével jár el:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény (a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról),
- 66/2021. (XII. 20) MNB rendelet (az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról),
- 435/2016. (XII. 16.) kormányrendelet (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), valamint
- 2013. évi CXXXIX. törvény (a Magyar Nemzeti Bankról).

A Bank a jogszabályi előírások mellett figyelembe veszi felügyeleti szerve, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott ajánlásokban foglaltakat is.

A Bank a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat. Ez a szabályzat a Bank honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben is elérhető.

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Panasznak minősül az Ügyfélnek a Bank - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél általános tájékoztatást kér a Banktól, illetve ha igazolás kiállítása iránti kérelmet terjeszt elő.

A Bank a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott elérhetőségeken biztosítja, hogy az Ügyfél a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse felé.

BNP PARIBAS

I.1. Szóbeli panasz közlése

(a) Személyesen

A panaszügyintézés helye: BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe, 1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.
Hivatalos üzleti órák: hétfő–péntek: 8.00-17.00

(b) Telefonon

Telefonos elérhetőség a hivatalos üzleti órák alatt: (+36 1) 374-6333
Telefonos elérhetőség szerdánként 17.00-20.00 között: +36 30 438-9001

I.2. Írásbeli panasz közlése

(a) Személyesen vagy más által átadott irat útján

(b) Postai úton

Levelezési cím: BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe, 1395 Budapest, Pf. 435

(c) Telefaxon

Telefaxszám: (+36 1) 302-44-99

(d) Elektronikus levélben

Elektronikus levelezési cím: csd_hungary@bnpparibas.com

A Bank elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

I.3. Eljárás meghatalmazott útján

(a) Az Ügyfél eljárhat jogi képviselő vagy egyéb meghatalmazott útján is.

(b) Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

(c) Ha a fogyasztónak minősülő Ügyfél meghatalmazott útján kíván eljárni, kérésére a Bank meghatalmazásmintát küld a részére, illetve tájékoztatja a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről.

BNP PARIBAS

II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A Bank teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfél panaszát. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és bekéri azt.

A panasz kivizsgálása térítésmentes; a Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

II.1. A szóbeli panasz kezelése

(a) Szóbeli panasz esetén a Bank felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, továbbá időt és nyugodt körülményeket biztosít annak áttanulmányozására.

(b) A Bank a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és tájékoztatja az Ügyfelet annak a szervezeti egységnek az elérhetőségéről, amelyik a panaszt a továbbiakban kezeli.

(c) Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A Bank az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított **5 percen belüli** bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

(d) Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról **hangfelvétel** készül. A Bank a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételeket 5 évig őrzi meg. A Bank az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

(e) Ha az Ügyfél a szóbeli panasza elintézésével vagy megválaszolásával nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

(f) A Bank a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi.

(g) A **panaszról felvett jegyzőkönyv** legalább az alábbiakat tartalmazza:
- (i) az Ügyfél neve,
- (ii) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- (iii) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- (iv) a Bank neve és címe,
- (v) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- (vi) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- (vii) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- (viii) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- (ix) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

(h) A Bank az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a lenti II.2. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az Ügyfélnek.

BNP PARIBAS

II.2. Az írásbeli panasz kezelése

(a) Az írásban érkezett panaszt a Bank visszaigazolja, és tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

(b) Amennyiben az írásbeli panasz nem a Bank pénzforgalmi szolgáltatásával kapcsolatos, a Bank az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30 napon belül** küldi meg az Ügyfélnek.

(c) Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a Bank a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **15 munkanapon belül** küldi meg az Ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

II.3. A panaszkezelés során az Ügyféltől bekérhető adatok

(a) A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:
- (i) név,
- (ii) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- (iii) lakcím, székhely, levelezési cím,
- (iv) telefonszám,
- (v) értesítés módja,
- (vi) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- (vii) a panasz részletes leírása, oka,
- (viii) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok másolata, amelyek nem állnak a Bank rendelkezésére,
- (ix) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- (x) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

(b) A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a Bank a **személyes adatok védelmére** vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

II.4. A panaszra adott válasz

(a) A Bank a válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Bank a választ közérthetően fogalmazza meg.

(b) A fenti II.4.(a) pontban foglaltaktól eltérően, ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Bank által elutasított panaszával **azonos tartalommal** ismételten panaszt terjeszt elő, és a Bank a korábbi álláspontját fenntartja, a Bank a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

(c) A Bank a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ **elektronikus úton**, a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg, amennyiben a panasz az Ügyfél által bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről, vagy a Bank által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik. A Bank az ilyen válaszküldés során 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.

III. A PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

III.1. Fogyasztónak minősülő Ügyfelek tájékoztatása

(a) Az írásbeli fogyasztói panasz benyújtásához felhasználható a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett **formanyomtatvány**, de a Bank befogadja az ettől eltérő formában, illetve angol nyelven benyújtott írásbeli panaszt is. A formanyomtatvány elérhetősége: Pénzügyi panasz (mnb.hu).

(b) A pénzügyi panaszok kezelésére vonatkozóan az MNB által készített alábbi Pénzügyi Navigátor Füzetben hasznos információk találhatók: mittegyunkpenzugyinc.pdf (mnb.hu).

(c) A Bank a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi. Erről a panasz elutasítása esetén a Bank külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

(d) A Bank a fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz **elutasítása** esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz
   (i) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
   (ii) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

   Amennyiben a Bank szerint a panasz a fenti (i) és (ii) pontban foglaltakat is érinti, akkor a Bank tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az (i) illetve az (ii) pont körébe.

(e) A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi fórumokhoz fordulhat:

   (i) Pénzügyi Békéltető Testület

   Az Ügyfél **a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén** a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank 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 az egymillió forintot.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:
Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési címe: 1525 Budapest, Pf.: 172
Telefon: 06-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

(ii) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja

Az Ügyfél **a panasz elutasítása**, illetve **a kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén**, valamint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén** a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

A Felügyelet (Magyar Nemzeti Bank) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségei:
Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési címe: 1534 Budapest, Pf. 777
Telefon: 06-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

(iii) Bíróság

A fogyasztónak minősülő Ügyfél a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

III.2. Vállalati Ügyfelek tájékoztatása

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

IV. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

IV.1. Nyilvántartás vezetése

A Bank az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

(i) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
(ii) a panasz benyújtásának időpontját,
(iii) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
(iv) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
(v) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldésnek – dátumát.

IV.2. A nyilvántartott panaszok megőrzése

A Bank a panaszt és az arra adott választ **5 évig** őrzi meg.

BNP PARIBAS