BNP PARIBAS

BNP PARIBAS
Magyarországi Fióktelepe

Általános Üzleti Feltételek
6. sz. melléklet

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: „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),
- 28/2014. (VII. 23) MNB rendelet (a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó 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 rendeletekben és ajánlásokban foglaltakat is.

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

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Panasznak minősül a Bank magatartására, tevékenységére, mulasztására, szolgáltatására vonatkozó reklamáció, melyet a bejelentő a Panaszkezelési Szabályzat jelen pontja szerinti csatornákon juttat el a Banknak. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást kér a Banktól, illetve ha igazolás kiállítása iránti kérelmet terjeszt elő.

Panaszos lehet minden olyan természetes vagy jogi személy, aki a Bank pénzügyi szolgáltatását igénybe veszi vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő továbbá az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A Bank a lentiekben 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.

Szóbeli panasz esetén a Bank felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, továbbá időt és nyugodt körülményeket biztosít annak áttanulmányozására. Az írásban érkezett panaszt a Bank visszaigazolja, és tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

BNP PARIBAS

I.1. Szóbeli panasz

(a) személyesen:

A panaszügyintézés helye vállalati ügyfelek esetén:
BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe
Vállalati Ügyfélszolgálat
1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8. "B" épület

A panaszügyintézés helye magánszemély ügyfelek esetén:
BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe
DBL Ügyfélszolgálat
1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8. "B" épület, Vigyázó Ferenc utcai bejárat

Hivatalos üzleti órák vállalati ügyfelek esetén:
Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök: 8.00-17.00
Péntek: 8.00-16.00

Hivatalos üzleti órák magánszemély ügyfelek esetén:
Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek: 9.00-17.30

(b) telefonon:

Telefonszám vállalati ügyfelek esetén:
(+36 1) 374-6333 hivatalos üzleti órák alatt
+36 30 438 9001, Szerda: 8.00-9.00 és 17.00-20.00

Telefonszám magánszemély ügyfelek esetén:
(+36 1) 374-6111 hivatalos üzleti órák alatt
+36 30 438 9001, Szerda: 8.00-9.00 és 17.30-20.00

I.2. Írásbeli panasz

(a) személyesen vagy más által átadott irat útján

(b) postai úton

Levelezési cím vállalati ügyfelek esetén:
BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe
Vállalati Ügyfélszolgálat
1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.

Levelezési cím magánszemély ügyfelek esetén:
BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe
DBL Ügyfélszolgálat
1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.

(c) telefaxon

Telefaxszám: (+36 1) 302-44-99

(d) *elektronikus levélben*

Elektronikus levelezési cím vállalati ügyfelek esetén:
csd_hungary@bnpparibas.com

Elektronikus levelezési cím magánszemély ügyfelek esetén:
customercare_hu@bnpparibas.com

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

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

https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok

I.3. Eljárás meghatalmazott útján

Az ügyfél a panaszbejelentés és a panaszkezelés során eljárhat jogi képviselő vagy egyéb meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A Bank teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Bank magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő panaszát. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Bank a magánszemélyek panaszainak kezelése során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

II.1. A panaszok kivizsgálásának díjmentessége

A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

II.2. A szóbeli panasz kezelése

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

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A Bank a hangfelvételeket 5 évig őrzi meg. A Bank az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

(b) A Bank a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Bank közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

(c) Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. 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.

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 panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
(v) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
(vi) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
(vii) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
(viii) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
(ix) a Bank neve és címe.

(d) A Bank a szóbeli panaszra adott, indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek. A Bank a 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 tájékoztatja az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről.

II.3. Az írásbeli panasz kezelése

(a) A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.

(b) 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.4. A panaszkezelés során az ügyféltől bekérhető adatok

(a) A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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) az ügyfél igénye,
(ix) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok másolata, amelyek nem állnak a Bank rendelkezésére,
(x) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
(xi) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

(b) A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Bank a „GDPR", azaz a 2016. április 27-i 2016/679 (EU) Európai Parlamenti és Tanácsi Rendelet, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

III. A PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

III.1. Magánszemély ügyfelek

(a) A Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény által meghatározott egyéb fogyasztót) a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

(i) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

(ii) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben a Bank álláspontja szerint a panasz a fenti 1.1 a) és b) pontot is érinti, akkor a Bank tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panasza mely részével hová fordulhat.

(b) A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

(i) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja

Az ügyfél a panasz 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. 39.
Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777
Telefon: 06-80-203-776
Fax: 06-1-489-9102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

(ii) 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 elérhetőségei:
Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172
Telefon: 06-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

(iii) Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

(c) A vitarendezési fórumokra vonatkozó felügyeleti összefoglaló elérhetősége:

https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásával kapcsolatos tájékoztatás elérhetősége:

https://www.mnb.hu/bekeltetes

Az MNB fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített nyomtatvány elérhetősége:

https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok

Az ügyfél az I.1. és I.2. pontban szereplő banki elérhetőségeken, szóban vagy írásban is kérheti a Banktól a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését. A Bank az ügyfél ilyen tartalmú kérése esetén a nyomtatványt – a Bank rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfél számára elektronikusan, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

III.2. Vállalati ügyfelek

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

IV. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

IV.1. Nyilvántartás vezetése

A Bank az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:
(i) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
(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 dátumát.

IV.2. A nyilvántartott panaszok megőrzése

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