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),
- 46/2018. (XII. 17) 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 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 ügyfélforgalom 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 (együttesen: „Ügyfél").

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.

I.1. Szóbeli panasz

(a) személyesen:

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

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: 8.30-17.00

(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: 8.00-8.30 és 17.00-20.00

I.2. Írásbeli panasz

(a) személyesen vagy más által átadott irat útján

(b) postai úton

Levelezési cím:
BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe
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

(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.

II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A Bank teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek a Bank magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő panaszát. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további 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 kivizsgálása

(a) A panasz kivizsgálása térítésmentes, a Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

(b) A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

II.2. A szóbeli panasz kezelése

(a) A Bank a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség 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.

(b) 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.

(c) 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 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

(d) 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.

(e) 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.

(f) 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 teljeskörűen 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.

(g) A Bank az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a közlést követő 30 napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

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 a panasz közlését követő 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.

(c) A Bank a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy a Bank által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő. Ilyen esetben a Bank a választ a panasz előterjesztésére igénybe vettel megegyező csatornán küldi meg.

(d) A fenti (c) pontban foglaltakat a Bank csak olyan esetben alkalmazza, ha a küldés módja alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is; továbbá, ha a Bank biztosítani tudja a titokvédelmi szabályok által védett adatok olyan harmadik személyekkel szembeni védelmét, akik ezen adatok megismerésére nem jogosultak.

BNP PARIBAS

II.4. 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.5. A panaszra adott válasz

(a) A Bank a válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről. A Bank válasza – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Bank a választ közérthetően fogalmazza meg.

(b) Az (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.

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) a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz
  (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 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.

(b) 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 alábbiakhoz 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. 39.
Levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172
Telefon: 06-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

(ii) 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
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

(iii) Bíróság

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

(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 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 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.