



## 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  
1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.

**Hivatalos üzleti órák:**

Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök: 8.00-17.00  
Péntek: 8.00-16.00

(b) *telefonon:*

**Telefonszám:**

(+36 1) 374-6333 hivatalos üzleti órák alatt  
+36 30 438 9214, Szerda: 8.00-9.00 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  
1395 Budapest, Pf. 435.

(c) *telefaxon*

**Telefaxszám:** (+36 1) 302-44-99

(d) *elektronikus levélben*

**Elektronikus levelezési cím:**

[csd\\_hungary@bnpparibas.com](mailto:csd_hungary@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, amelyek a panaszt a továbbiakban kezeli.
- (b) Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. 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 hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- (d) Ha az Ügyfél a szóbeli panasz 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 vett 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.

### 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 ismételt 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 FÜZŐDŐ 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 elteltése 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.



**BNP PARIBAS**

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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.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.