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),
- 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról,
- 2025. évi XII. törvény a nemteljesítő hitelmegállapodások hitelgondozóiról és a nemteljesítő hitelmegállapodások felvásárlóiról, 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 fentiekben hivatkozott jogszabályoknak és egyéb előírásoknak a vállalati ügyfelekre vonatkozó rendelkezéseit alkalmazza, tekintettel arra, hogy nem foglalkozik lakossági számlavezetéssel, és nincsenek fogyasztónak minősülő ügyfelei.

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 kifogása. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél 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, 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 munkanapokon (bankszünnapok kivételével): hétfő–péntek: 8.00-17.00

(b) Telefonon

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

I.2. Írásbeli panasz közlése

(a) Személyesen vagy más által átadott irat útján: a hivatalos üzleti órákban

(b) Postai úton az alábbi levelezési címen: BNP PARIBAS Magyarországi Fióktelepe, 1395 Budapest, Pf. 435

(c) Elektronikus levélben az alábbi címen: csd_hungary@bnpparibas.com

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

I.3. Panasz közlése a Kijelölt Kapcsolattartó felé

Az Ügyfél a szóbeli vagy írásbeli panaszát a Kijelölt Kapcsolattartója felé is közölheti, az általa ismert közvetlen banki elérhetőségeken keresztül.

I.4. 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 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.

A panaszkezelés magyar vagy angol nyelven történik, az Ügyfél választása szerint. A Bank azon a nyelven folytatja le a panaszkezelést, amelyiken a panasz érkezett.

BNP PARIBAS

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) 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 megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és 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.

(d) **Amennyiben lehetséges**, a Bank a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a szóbeli panasza kezelésével **nem ért egyet**, a Bank az Ügyfél panaszáról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A Bank a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek vagy – amennyiben az Ügyfél helyett képviselője jár el – képviselőjének átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi.

(e) Ha a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja az Ügyfélnek, vagy – amennyiben az Ügyfél helyett képviselője jár el – a képviselőjének, illetve telefonon közölt szóbeli panasz esetén átadja az Ügyfélnek, és tájékoztatja az Ügyfelet annak a szervezeti egységnek az elérhetőségéről, amelyik a panaszt a továbbiakban kezeli.

(f) A **panaszról felvett jegyzőkönyv** legalább az alábbiakat tartalmazza:
- (i) az Ügyfél neve,
- (ii) az Ügyfél 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.

(g) 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.

II.2. Az írásbeli panasz kezelése

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

(b) **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.

(c) 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.

II.3. A panaszkezelés során az Ügyféltől bekérhető adatok

A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

(i) név,
(ii) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
(iii) 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.

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 korábbi, **érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú**, ugyanazon Ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz kivizsgálását a Bank mellőzheti.

(c) 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.

(d) 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 TOVÁBBI TÁJÉKOZTATÁS

Az 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.