

## A BUDAPEST BANK NYRT. ÉS LEÁNYVÁLLALATAINAK PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A Budapest Bank Nyrt. alapvető törekvése, hogy termékeivel, szolgáltatásaival és ügyfélszolgálatával az ügyfelei elégedettek legyenek. Ennek ellenére előfordulhat, hogy ügyfeleinknek termékünkkel, szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevétele vagy panasza van. Számunkra fontos az ügyfélpanaszok pozitív, információ-hordozó oldalának kiaknázása, természetesen a problémák gyökérokainak elhárítására törekszünk, mellyel megakadályozhatjuk újbóli előfordulásukat. A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és az ügyfelek visszajelzései elősegítik a szolgáltatási szintünk emelkedését, valamint az ügyfelek és a Bank közötti kapcsolat fejlődésének lehetőségét.

A Budapest Bank Nyrt. minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt a nyilvántartó rendszerében rögzíti, vizsgálja, és az eredményről tájékoztatja az ügyfelet.

### 1. BEJELENTÉSI MÓDOK, ELÉRHETŐSÉGEK

Ügyfeleink a BB Nyrt. termékei és szolgáltatásai kapcsán panasz bejelentést az alábbi csatornákon keresztül tehetnek:

❖ **Szóban:**

**Telefonon:** a telefonos ügyfélszolgálatokon keresztül 0-24 óráig

Telebank: 06-40-477-777

Hítelvonal: 06-1-455-55-55

Jelzálog Ügyfélszolgálat: 06-1-450-77-90

Budapest Autófinanszírozás Zrt.: 06-1-450-8000

Budapest Lízing Zrt.: 06-80/540-464

Budapest Flotta Zrt.: 450-7717

Kereskedői elfogadói vonal: 06-40/515-515

**Személyesen:** a bank fiókhálózatán keresztül a fiókok nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 10 órától 16 óráig.

A bankfiókok listája és nyitvatartási ideje a <http://terkep.budapestbank.hu/> linken, a Budapest Bank honlapján elérhető.

❖ **Írásban:**

**Elektronikus úton:** Internetbankon vagy az ügyfélszolgálati e-mail címeken keresztül 0-24 óráig

- [info@budapestbank.hu](mailto:info@budapestbank.hu)
- [zeusonline@budapestbank.hu](mailto:zeusonline@budapestbank.hu)
- [alapok@budapestbank.hu](mailto:alapok@budapestbank.hu)
- [bbrtelzalogugyfelszolgalat@ge.com](mailto:bbrtelzalogugyfelszolgalat@ge.com)
- [budapestauto@ge.com](mailto:budapestauto@ge.com) vagy [ugyfelszolgalat.budapestauto@ge.com](mailto:ugyfelszolgalat.budapestauto@ge.com)
- [budapestlizing@ge.com](mailto:budapestlizing@ge.com)
- [autoparkinfo@ge.com](mailto:autoparkinfo@ge.com)

**Levélben vagy faxon** az alábbi elérhetőségeken:

Levél cím: Budapest Bank Panaszkezelési Osztály, 5600 Békéscsaba, Andrássy út 37-43.

Központi cím: 1138 Budapest, Váci u. 188.

Faxszám: 06-1-450-60-53

A fentiekén túl ügyfélpanasz érkezhethet harmadik félen keresztül is:

- az EU miatti jogszabályváltozás (Ptk. 1959 évi IV. tv.) értelmében panaszt tehet érdek-képviselői szervezet, vagy az EU által minősített szervezet a fogyasztói érdekek védelme érdekében,
- Társbank / Kártyatársaság.

### 2. AZONOSÍTÁS ÉS RÖGZÍTÉS

A BB Nyrt. minden egyes panaszt rögzíti a központi panaszkezelő rendszerben telefonos és személyes bejelentés esetén azonnal, egyéb esetekben legkésőbb a bejelentést követő első munkanapon, a panaszos ügyfél azonosítását követően.

#### 2.1. Panaszos ügyfél és panaszának azonosítása

**Telefonon:** Az ügyfelet a részére szerződéskötés során megadott jelszóval, ennek hiányában személyes adataival szükséges azonosítani, a kereskedői vonalon a terminál azonosítójának, az elfogadóhely nevének és címének megadásával történik.

**Személyesen:** azonosításra alkalmas okirattal (lásd személyazonosító igazolvány, útlevél, jogosítvány lakcímkártyával)

**E-mailen:** azonosítottnak tekintjük az ügyfelet, ha az e-mailt a rendszereinkben szereplő / regisztrált címről, vagy a BB Nyrt. által üzemeltetett elektronikus rendszeren keresztül küldi

**Levélben / faxon:** aláírás és rendelkezési jog ellenőrzése

Sikeres azonosításnak tekintjük, amennyiben a panaszosról, az ügyfél számlájáról – személyazonosságáról bizonyosságot nyertünk, és / vagy panaszának tartalma beazonosítható.

Sikertelen azonosítás esetén az ügyfelet írásban értesítjük, hogy panaszát kivizsgálni nem tudjuk.

Sikeres azonosítás esetén megtörténik a panasz rögzítése a Panaszkezelő rendszerben.

## 2.2. Rögzítés

A bejelentések rögzítése előtt az ügyintézőnek kötelessége meggyőződni arról, hogy a panasz helyben megoldható-e, vagy központi kivizsgálást igényel.

a) Helyben megoldhatóak azon ügyfélpanaszok, melyek esetén az ügyintéző rövid idő alatt az ügyfél jelenlétében (vagy amíg az ügyfél vonalban van) utána nézhet a rendelkezésre álló rendszerekben, illetve hivatalos dokumentumokban. A helyben megoldott panaszok rögzítése a panaszkezelő rendszerben a *Helyben megoldott* bejelentéstípus kiválasztásával történik. Ezen bejelentések rögzítése kötelező, a bejelentések a rögzítést követően rögtön megoldott, kivizsgálást már nem igénylő státuszúak lesznek. A helyben megoldott bejelentések rögzítésénél kötelező megadni a felmerült hiba gyökérokát és a megoldást is.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a panasz megválaszolásával egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

b) Amennyiben a panasz helyben nem megoldható, az ügyintéző kolléga rögzíti az ügyfél és a panasz adatait az ügyfél elmondása alapján a panaszkezelő rendszerbe, és kivizsgálásra továbbítja. Amennyiben az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal is igazolni tudja bejelentését, akkor azt be kell csatolni a panaszhoz.

❖ Telefonos panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket a Budapest Bank rögzíti, a panasz felvétele az ügyfél azonosítását követően, a beszélgetés során történik. A panaszról készült jegyzőkönyvet a panasz megválaszolásával egyidejűleg megküldi.

❖ Személyes ügyfélbejelentés során az ügyintéző a reklamációt a bank panaszkezelő rendszerébe rögzíti, majd a felvett adatokból elkészített jegyzőkönyvet két példányban kinyomtatja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, az egyik példányt aláírja, és az ügyintézőnek visszaadja.

❖ Elektronikus úton érkezett bejelentéseket az ügyfélszolgálat a panaszkezelő rendszerben rögzíti, és a nyilvántartásba vételről az ügyfelet válasz e-mailben értesíti.

❖ Levélben vagy faxon tett bejelentések esetén a bank Digitalizációs csoportja érkezteti a dokumentum(oka)t, és rögzíti a bejelentés adatait a panaszkezelő rendszerbe.

Amennyiben ügyféltől érkező panaszbejelentés levélben vagy faxon a bank olyan szervezetéhez érkezik, akik a panaszkezelési folyamatnak nem részesei, és panaszkezelő rendszerhez hozzáférésük nincs, az ügyféltől érkező dokumentumot, annak érkezési dátumának feltüntetésével, a beérkezés napjától számítva legkésőbb a következő munkanapon belső postával a Digitalizáció részére továbbítani szükséges az eredeti borítékkal együtt.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Budapest Bank Nyrt. elektronikus nyilvántartást vezet. A rögzítéséhez – valamint a pontos kivizsgáláshoz - az alábbi adatokra és információkra van szükség, melyeket a panaszkezelő rendszerbe fel kell vinni, minden mezőt pontosan ki kell tölteni:

### Ügyfél adatai:

- ügyfél neve
- bejelentő neve (ha nem azonos az ügyfélével vagy vállalatról van szó)
- számlaszám vagy más azonosító
- ügyfélszegmens
- telefonszám (amennyiben rendelkezésre áll, akkor mobiltelefonszám)
- értesítési lakcím
- e-mail cím (ha van)

Panasz adatai:

- bejelentés típusa
- beérkezési csatorna
- bejelentés dátuma (ha nem egyezik meg a rögzítés dátumával)
- terméktípus
- panasz kategória
- panasz leírása: a konkrét probléma, esemény leírása, pontos dátummal, hellyel, és minden egyéb információval, amely hasznos lehet a kivizsgálás során, segíti a probléma megoldását
- reklamált összeg
- idegen nyelvű bejelentésről van-e szó
- visszatérő panaszról van-e szó (visszatérő panasz alatt értjük azokat a bejelentéseket, ahol ugyanazon ügyfél, ugyanazon problémával, kérdéssel jelentkezik. Az előző bejelentés sorszámának rögzítése szükséges a leírás mezőben.)

Az összes adat rögzítése után az ügyintéző a rendszer által adott Iktatószámot közli az ügyféllel, valamint tájékoztatnia kell arról, hogy reklamációját rögzítette, és a bank minden részletre kiterjedően kivizsgálja a bejelentést, majd legkésőbb 30 naptári napon belül válaszol.

### 3. VÁLASZADÁS

Az ügyfélbejelentések kezelése központosítva történik a Központi Panaszkezelés osztályon, illetve bizonyos termékek esetén az ügyfélszolgálat látja el a panaszkezelési feladatot (pl. jelzáloghitelek, autófinanszírozás, lízing termékek esetén).

A panasz teljes körű kivizsgálásának, a megoldás végrehajtásának és az ügyfél értesítésének legkésőbb 30 naptári napon belül meg kell történnie. Amennyiben a megoldás hosszabb időt vesz igénybe a Budapest Bank Nyrt. írásban értesíti az ügyfelet a hosszabb kivizsgálásról.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben a panaszkezelő osztály felveszi az ügyféllel a kapcsolatot a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A panasz kivizsgálásához és rendezéséhez szükséges lépéseket, intézkedéseket a panaszkezelő ügyintéző a nyilvántartó rendszerben rögzíti. A kivizsgálást követően a Budapest Bank Nyrt. elsősorban írásban tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat eredményéről.

A Budapest Bank Nyrt. a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

#### 3.1. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél az adott panasz kapcsán a Budapest Bank Nyrt. válaszát nem fogadja el, panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- az illetékességgel rendelkező Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületnél lehet bejelenteni, a Budapest Bank székhelye szerint illetékes budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10., az Ön lakhelye szerint illetékes Békéltető Testület címe az alábbi honlapon elérhető: <http://www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/bekelteto>
- szerződésekből eredő követelések érvényesítésére indított valamennyi perben a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetve a Fővárosi Bíróság illetékes,
- **a Budapest Bank Nyrt. felügyeleti szerve:** Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., honlap címe: [www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu).