

## A BUDAPEST BANK CSOPORT ÉS LEÁNYVÁLLALATAINAK PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A Budapest Bank Csoport alapvető törekvése, hogy termékeivel, szolgáltatásaival és ügyfélszolgálatával az ügyfelei elégedettek legyenek. Ennek ellenére előfordulhat, hogy ügyfeleinknek termékünkkel, szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételeik vagy panaszai vannak. 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 Csoport minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt a nyilvántartó rendszerében rögzíti, vizsgálja, és az eredményről tájékoztatja az ügyfelet.

### A PANASZ ÉS A PANASZNAK NEM MINŐSÜLŐ BEJELENTÉS (KÉRÉS, KÉRDÉS, ÉSZREVÉTEL) KÖZÖTTI KÜLÖNBSÉG

Az alábbi definíciókkal szeretnénk segíteni, hogy bejelentését a megfelelő helyre tudja továbbítani.

Panasznak tekinthetőek:

- Termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatos kellemetlenségek.
- Kifogástétel a Bank eljárásával, tevékenységével kapcsolatban.
- Minden olyan esemény jelentése, amelyben felmerül, hogy a Bank nem tett eleget szerződéses-, illetve jogszabályi kötelezettségeinek.

Nem minősül panasznak:

- Általános információkérés termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, folyamatainkkal kapcsolatban.
- Adatváltozás bejelentése.
- Módosítási, pótlási, igazolási, méltányossági és egyéb kérelmek.

### **I. BEJELENTÉSI MÓDOK, ELÉRHETŐSÉGEK**

#### 1. Szóbeli panasz:

a) személyesen: a bank fiókhálózatán keresztül a fiókok nyitvatartási idejében.

A bankfiókok listája és nyitvatartási ideje a Budapest Bank honlapján a <http://www.budapestbank.hu/info/fiokkereso> linken érhető el.

b) telefonon: a telefonos ügyfélszolgálatokon keresztül

Ügyfélszolgálat:	Nyitvatartás	Fekete telefonszám	Zöld telefonszám
Telebank:	(H-V: 6-22)	06-1-450-7777	1440
Jelzalog Ügyfélszolgálat:	(H-P: 8-17)	06-1-450-7777	1440
Hitelvonal:	(H-P: 8-20, Sz: 10-18)	06-1-450-7777	1440
Budapest autófinanszírozási üzletág:	(H-Cs: 8-17, P: 8-20)	06-1-450-8000	1440
Budapest Lízing Zrt.:	(H-Cs: 8-17, P: 8-20)	-	06-80-540-464
Budapest Alapkezelő Zrt.:	(H: 8-20, K-P:8-18)	06-1-450-7777	1440

## 2. Írásbeli panasz:

1. személyesen vagy más által átadott irat útján, a bank fiókhálózatán keresztül a fiókok nyitvatartási idejében.
2. postai úton (Cím: Budapest Bank Panaszkezelési Osztály, 5600 Békéscsaba, Andrassy út 37-43.; Központi cím: 1138 Budapest, Váci út 193.)
3. telefaxon (faxszám: 06-1-450-60-53)
4. elektronikus levélben: Budapest Internetbankon vagy az ügyfélszolgálati e-mail-címeiken keresztül 0-24 óráig:

- [info@budapestbank.hu](mailto:info@budapestbank.hu)
- [online@budapestbank.hu](mailto:online@budapestbank.hu)
- [bbrtjelzalogugyfelszolgalat@budapestbank.hu](mailto:bbrtjelzalogugyfelszolgalat@budapestbank.hu)
- [budapestauto@budapestbank.hu](mailto:budapestauto@budapestbank.hu) vagy [ugyfelszolgalat.budapestauto@budapestbank.hu](mailto:ugyfelszolgalat.budapestauto@budapestbank.hu)
- [budapestlizing@budapestbank.hu](mailto:budapestlizing@budapestbank.hu)
- Honlapunkon keresztül az alábbi linkre kattintva:  
<http://www.budapestbank.hu/info/elerhetoseg/panaszkezeles-form.php>

A fentiekén túl ügyfélpanasz érkezhethet harmadik félen keresztül is:

- az EU miatti jogszabályváltozás értelmében (beépítette a Ptk. 2013. évi V. tv. 6:105.§ (e) pontja), a tisztességtelen általános szerződési feltétellel összefüggő keresetindítási jogának részeként a fogyasztói érdekek védelme érdekében panaszt tehet érdekképviselői szervezet, vagy az EU által minősített szervezet, továbbá
- Társbank/Kártyatársaság.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## II. A PANASZ RÖGZÍTÉSE, KIVIZSGÁLÁSA, VÁLASZADÁS

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számol fel bankunk. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

## 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 az azonosítás.
- **Személyesen:** azonosításra alkalmas okirattal (lásd személyazonosító igazolvány, útlevél, jogosítvány, lakcímkártya).
- **E-mailen:** azonosítottnak tekintjük az ügyfelet, ha az e-mailt a rendszereinkben szereplő / regisztrált címről, vagy a BB Csoport által üzemeltetett Budapest Internetbank vagy Mobil Internetbank rendszeren keresztül küldi.
- **Levéiben / faxon:** aláírás és rendelkezési jog ellenőrzése.
- **Honlapon:** azonosítottnak tekintjük az ügyfelet, ha az úrlapon a rendszereinkben szereplő/regisztrált e-mail-címet adja meg.

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.

Az el nem ismert pénzügyi műveletekkel kapcsolatos panaszokat csak a Számlatulajdonostól áll módunkban befogadni beazonosított beérkezési csatornán.

Elfogadott csatornák: Telefonon az érintett fizetési számla tulajdonosának azonosítására szolgáló tele-kódos beazonosítással, e-mailben: a számlatulajdonos által sajátjaként megadott és a rendszerben rögzített e-mail-címről érkezett, illetve papíron a számlatulajdonos aláírásával, cégek esetében cégszerű aláírással ellátott levélben, vagy személyesen a bankfiókban.

Kivétel: Lakossági Társkátyabirtokos a „Lakossági Általános Szerződési Feltételek forint vagy deviza fizetési számla nyitására és vezetésére, bankkártya szolgáltatások, valamint folyószámlahitelre” vonatkozó hirdetmény 7.3 pontja alapján, valamint Hitelkártya Társkátyabirtokos a „Hitelkártya Általános Szerződési Feltételek „ 6.5 pontja alapján a társkátya kártyaszáma alapján beterhelt de általa el nem ismert tranzakciókra vonatkozóan nyújthat be panaszt.

## 2. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja bankunk, és lehetőség szerint helyben orvosolja. A bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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 telefonos panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket a Budapest Bank rögzíti, melyről az ügyfelet tájékoztatni köteles. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig őrzi meg bankunk. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását bankfiókban, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 napon belül. A pénzügyintézeteknek a telefonon tett panaszok hanganyagát 2015. július 6-áig egy évig, 2015. július 7-étől pedig öt évig van kötelezettsége eltárolni, így ezen időszakon túl leiratot nem áll módunkban kiadni ügyfeleink részére, továbbá a beszélgetés visszahallgatását sem áll módunkban biztosítani.

Amennyiben a panasz helyben nem megoldható vagy az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyintéző kolléga rögzíti az ügyfél és a panasz adatait az ügyfél elmondása alapján a panaszkezelő rendszerbe, és kivizsgálásra továbbítja. A panaszról a bank munkatársa panaszbejelentő lapot (jegyzőkönyvet) vesz fel.

- Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv kötelezően kinyomtatandó, és egy példányát az ügyfél számára a panasz rögzítését végző ügyintéző aláírásával, átvette jelzéssel át kell adni.
- Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panasz megválaszolásával egyidejűleg küldi meg bankunk az ügyfélnek.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

### 3. Írásbeli panasz

- Az elektronikus úton érkezett bejelentéseket az ügyfélszolgálat a panaszkezelő rendszerben rögzíti, és a nyilvántartásba vételről az ügyfelet válasz e-mailben értesíti.
- Honlapunkon keresztül 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 erre kijelölt osztálya (Operációs Adatmenedzsment) érkezteti a dokumentumo(ka)t, és rögzíti a bejelentés adatait a panaszkezelő rendszerbe.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A panaszra adott indokolással ellátott választ a panasz beérkezését követően a jogszabályokban előírt határidőkön belül küldjük meg, melyek az alábbiak:

- a Hitelintézeti és Pénzügyi törvény (HPT) hatálya alá tartozó panaszok esetén: 30 naptári napon belül,
- a Pénzforgalmi törvényben meghatározott fizetési műveletekkel kapcsolatos panaszok esetén, amelynél nem Ön kezdeményezte a banki tranzakciót (utalás, vásárlás): a beérkezést követő munkanapon,
- a Központi Hitelinformációs Rendszerrel (KHR) kapcsolatos panaszok esetén: a beérkezést követő 5. munkanapon belül megvizsgáljuk a kifogást, majd a vizsgálat eredményéről a lezárást követő 2 munkanapon belül küldjük meg válaszunkat,
- a 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendeletben meghatározottaknak megfelelően a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panaszok esetén a beérkezést követő 15 munkanapon belül küldjük meg válaszunkat a bejelentő részére. Amennyiben a válaszadás bankunkon kívül álló okok miatt nem történik meg a 15.

munkanapig, abban az esetben a 15. munkanapon ideiglenes választ küldünk a bejelentőnek, melyben tájékoztatjuk a késedelem okáról, valamint a várható végső válaszadási határidőről.  
A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.  
*Pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetében munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló, 2009. évi LXXXV. törvény 2.§ 18. pontjában meghatározott munkanap értendő.*

### III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.

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 szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, mely nem áll rendelkezésre a banknál;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat:
  - a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39 ;
  - b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén) levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80/203-776, e-mail-cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu) székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39;
  - c) **bíróság.**
2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.**

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Fogyasztóvédelmi vizsgálat indításához a szükséges formanyomtatványokat elektronikusan a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> weboldalon érhetik el ügyfeleink, valamint pénzügyintézetünkől is térítésmentesen kérhetik a dokumentumok megküldését (levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Andrásy út 37-43., telefon: 1440, e-mailcím: [info@budapestbank.hu](mailto:info@budapestbank.hu)).

## **V. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Budapest Bank Csoport elektronikus nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válasz postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg bankunk.