

A BHP-9 Zrt Üzletszabályzatának 1. sz. melléklete

**BHP-9 PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**Fogyasztóvédelmi és Panaszkezelési
Szabályzat**

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés és általános rendelkezések	3
1.1. A szabályzat célja.....	3
1.2. A szabályzat hatálya	3
1.3. A szabályzat jogszabályi háttere.....	3
1.4. Fogalmak	4
2. A panasz bejelentésének módjai.....	5
2.1. Szóbeli panasz	5
2.2. Írásbeli panasz	5
3. Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja által folytatott	6
fogyasztóvédelmi eljárás	6
4. Pénzügyi Békéltető Testület	7
5. Az ügyfélbejelentések orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői.....	8
5.1. Szóbeli panasz	9
5.2. Írásbeli panasz:	10
6. A panasz elutasítása során követendő eljárás	10
7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	10
8. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos, nyilvántartási és felelősségi	11
kérdések.....	11
8.1. Általános nyilvántartás	11
8.2. Elszámolási törvényben foglaltak végrehajtásával kapcsolatos panaszok külön nyilvántartása .	11
9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és panaszkezelésért felelős személy	12
10. A Társaság fogyasztóvédelemmel kapcsolatos magatartása	12
11. Panaszok belső monitoringja, nyomon követése	12
12. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó adatszolgáltatási kötelezettségei.....	12

1. Bevezetés és általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja

A szabályzat célja az, hogy a Társaságnál egységes szerkezetben, általánosan szabályozza az ügyfelek *kezelését*, panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve orvoslását, a továbbiakban együtt: intézését, valamint a velük való kapcsolattartást.

A jelen szabályzat célja továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások a Társaságon belüli egységes rendjének kialakítása.

1.2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett vagy utóbb írásba foglalt panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: ügyfélbejelentés –Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen szabályzat szabályait kell alkalmazni a MNB mint Felügyelet által – érdemi elintézésre – továbbított ügyfélbejelentésekre is.

A szabályzat hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára kiterjed, minden munkavállalónak kötelessége együtt működni az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán, és a válaszadást követően is.

Jelen szabályzat az ügyfélbejelentések intézésével és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban keretszabályokat tartalmaz és elsőbbséget élvez az egyéb szabályzatokban rögzített előírásokkal szemben. Ennek értelmében a közvetítői tevékenységekre vonatkozó szabályzatokba foglalt kiegészítő rendelkezések a jelen szabályzattal együttesen alkalmazandók.

A jelen szabályzat alapján készített, rövidített Panaszkezelési Tájékoztató 4. mellékletben megtalálható.

1.3. A szabályzat jogszabályi háttere

- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpv.),
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 180. § (3) bekezdésében, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 290. § (3) bekezdésében, valamint a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény 201. § (3) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. II. törvény (Hpt.),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.),
- a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv),
- a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló 153/2009. (VII.23.) számú Korm. Rendelet,
- 28/2014.(VII.23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról,
- A 2014. évi XXXVIII. törvény hatálya alá tartozó a pénzügyi intézmény fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XL. törvény,
- a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvény,
- az 58/2014. (XII.17.) MNB rendelet a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámoláshoz, valamint a fogyasztói kölcsönszerződések módosulásához kapcsolódó fogyasztóvédelmi rendelkezésekről

- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.
- A Magyar Nemzeti Bank 10/2016 (X.24.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról.
- A Magyar Nemzeti Bank 46/2018 (XII.17.) számú rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.

1.4. Fogalmak

Ügyfél: fogalmába tartozó természetes személyeken kívül az egyéni vállalkozó, a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági Társaság vagy más szervezet, valamint annak képviselője, aki a szolgáltatását a jogelődötől igénybe vette.

Fogyasztó: (MNB rendelet szerint) az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Panasz: minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló, szóban, vagy írásban megtett bejelentés, amely valamely munkavállaló egyedi vagy általános eljárását, mulasztását vagy magatartását kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Beadvány: jogszabálysértés gyanúja esetén az ügyfél pénzügyi szervezet eljárását kifogásoló, a Felügyelet-hez eljuttatott beadványa.

Bejelentés: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció, amely a Társaság működésével, tevékenységével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.

Javaslat: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Társaság működésének, tevékenységének javítását célozza.

Ügyfélbejelentés: minden, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.

Ügyfélszolgálat: a Társaságnál telefonos panaszvonalon, személyesen vagy ügyfélbejelentést írásban a Társaság címére küldött levél formájában tehető meg.

Reputációs kockázat: a tőkét vagy a jövedelmezőséget érintő olyan kockázat, amely a Társaság kialakult kedvezőtlen fogyasztói, üzletpartneri, vagy hatósági véleményből származik, és a Társaság külső megítélésének a kívánatos szinttől való elmaradásában nyilvánul meg.

Reputációs károk: a tényleges vagy lehetséges negatív pénzügyi hatást nem mutató események, amelyek nem minősülnek kvázi veszteségeknek és a Társaság reputációját/jó hírnevét rontó hatásokkal járnak.

Rendkívüli esemény: a fogyasztók széles, jól meghatározható körét érintő minden olyan, vis major jellegű váratlan esemény (természeti katasztrófa, járvány, stb.), amelynek következtében e személyek súlyos fizetési nehézségei nem teszik lehetővé a szerződés szerű teljesítést.

58/2014. (XII.17.) MNB rendeletben foglalt, elszámolás, a fogyasztói kölcsönszerződések módosulásához kapcsolódó rendelkezésekben meghatározott fogalmak:

Áthidaló kölcsön: a lakáscélú kölcsönökre vonatkozó állami készfizető kezességéről szóló 2009. évi IV. törvény 1. § 2. pontja szerinti áthidaló kölcsön;

Deviza alapú fogyasztói kölcsönszerződés: a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvény (a továbbiakban: 2014. évi XXXVIII. törvény) 1. § (1) bekezdésében ekként meghatározott fogyasztói kölcsönszerződés;

Deviza alapúnak nem minősülő deviza fogyasztói kölcsönszerződés: a 2014. évi XXXVIII. törvény 1. § (1a) bekezdésében ekként meghatározott fogyasztói kölcsönszerződés;

Fogyasztó: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 6. § (1) bekezdés 28. pontja szerinti fogalom;

Fogyasztói kölcsönszerződés: a 2014. évi XXXVIII. törvény 1. § (1) és (1a) bekezdéseiben meghatározott hitel-, kölcsön és pénzügyi lízingszerződés azzal, hogy a hitel- és kölcsönszerződésre vonatkozó előírásokat a pénzügyi lízingszerződésre megfelelően kell alkalmazni;

Forint alapú fogyasztói kölcsönszerződés: a 2014. évi XXXVIII. törvény 1. § (1) bekezdésében ekként meghatározott fogyasztói kölcsönszerződés;

Gyűjtőszámlahitel: a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény 1. § (1) bekezdés 4. pontja szerinti fogalom;

Követeléskezelő: a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvény (a továbbiakban: 2014. évi XL. törvény) 7. § (2) bekezdése szerint elszámolásra köteles, fogyasztóval szemben pénzügyi intézmény által engedményezett fogyasztói kölcsönszerződésből eredő követelést érvényesítő pénzügyi intézmény azzal, hogy – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az elszámolásra köteles pénzügyi intézményre vonatkozó előírásokat – a követelés engedményezésének időpontjától fennálló elszámolási kötelezettség vonatkozásában – a követeléskezelőre megfelelően alkalmazni kell;

Pénzügyi intézmény: a Hpt. 7. § (1) bekezdése szerinti, a 2014. évi XXXVIII. törvény alapján elszámolásra köteles intézmény.

2. A panasz bejelentésének módjai

A Társaságnál törekednie kell az ügyfelek és az ügyfélbejelentések mindenfajta megkülönböztetés nélküli, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint történő kezelésére.

2.1. Szóbeli panasz

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye: **2119 Pécel, Kovács u 2.**
ügyfélfogadási idő: Hétfő: 8-18h ; K- Cs 8-16h;

b) telefonon:

ba) telefonszám **+36-28-785-359 (rögzített panaszvonal)**
bb) hívásfogadási idő: Hétfő: 8-20h ; K- Cs 8-16h;

2.2 Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján; **2119 Pécel, Kovács u 2.**

b) postai úton (levelezési cím megjelölése); **2119 Pécel, Postafiók 35.**

c) telefaxon (telefaxszám megjelölése); **+36-28-780-772**

d) elektronikus levélben **panasz@bhp-9.hu**

Panaszbejelentő nyomtatvány minta 1. mellékletben csatolva.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (3. mellékletben minta)

2.3. Kiegészítő szabályozás, speciális panaszkezelési szabályok az Elszámolási törvényben és a kapcsolódó jogszabályokban előírt kötelezettségek teljesítésével kapcsolatban érkezett panaszok esetén:

- a) Az elszámolással összefüggésben a pénzügyi intézményhez benyújtott panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén a fogyasztónak küldött elutasító válaszhoz a pénzügyi intézmény a jogorvoslatra vonatkozóan az 58/2014. (XII.17.) MNB rendelet 8. melléklet szerinti tájékoztatást csatolja.
- b) Az elszámolás összecszerúségét érintően benyújtott panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén a fogyasztó kifejezett kérésére a pénzügyi intézmény a fogyasztónak küldött válaszhoz mellékeli az elszámolás teljes körű levezetését, valamint az elszámolás során figyelembe vett valamennyi adatot. E kötelezettség nem terheli a pénzügyi intézményt, ha az elszámolás teljes körű levezetését, valamint az elszámolás során figyelembe vett valamennyi adatot korábban a fogyasztó rendelkezésére bocsátotta.
- c) Az elszámolással, a szerződésmódosítással, a tájékoztatás teljeskörűségével, vagy az új törlesztőrészeket tartalmazó törlesztési táblázatában foglalt adatokkal kapcsolatban panasz kizárólag írásban terjeszthető be.
- d) Az írásbeli panasz benyújtására az elszámolás kézbesítését követő 30 napon belül van lehetőség. Ügyfél önhibáján kívüli akadályoztatás esetén ez az időintervallum 90 napra hosszabbodhat.
- e) A panaszra a Társaság - indokolással ellátott álláspontját - a panasz kézhezvételét követően 60 napon belül köteles megküldeni.

Nyomtatvány 2. mellékletben.

3. Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja által folytatott fogyasztóvédelmi eljárás

A fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután panaszát a Társaságnál már korábban előterjesztette, azonban

- a panaszára nem kapott választ,
- a panasz kivizsgálása nem a jogszabályokban előírtak szerint történt,
- a Társaság válaszából egyéb, a jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre vagy hivatalból indul. A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértő magatartás bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Az ügyintézési határidő a fogyasztóvédelmi eljárásban három hónap.

Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárásban a tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, bizonyítási eljárást folytathat le, az eljárás során helyszíni ellenőrzést is végezhet.

Az MNB-nek nincs hatásköre eljárni a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapításában, ezen esetekben a jogvita rendezésére bírósági út, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A Felügyelet ellenőrzi

- a) a Társaság által nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó, kötelezettséget megállapító, ágazati jogszabályokban előírt rendelkezések, valamint
- b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
 - ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
 - bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
 - bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek betartását, és eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából célvizsgálatot vagy téma-
vizsgálatot tarthat.

A Felügyelet a határozatainak teljesülését utóvizsgálat keretében vagy adatszolgáltatás alapján ellenőrizheti.

Az eljárás időtartalma

- célvizsgálat esetén legfeljebb hat hónap, amely indokolt esetben legfeljebb egy alkalommal, három hónappal meghosszabbítható,
- téma vizsgálat esetén egy év, amely indokolt esetben legfeljebb egy alkalommal, három hónappal meghosszabbítható.

A Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárásában a határozat vagy az eljárást megszüntető végzés meghozataláig terjedő időtartamra fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható végzésben megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, és elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, ha erre - a fogyasztók jogi vagy gazdasági érdekeinek védelme miatt - halaszthatatlanul szükség van. A Felügyelet e végzését soron kívül hozza meg.

Ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hív fel,
- elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,
- megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
- határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértőt azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a Felügyeletet,
- a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását,
- fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A Felügyelet minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

- a Felügyeletnek a jogsértést megállapító jogerős határozatában a szolgáltató számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a szolgáltató ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette, vagy
- a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

(ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina Krt. 39. levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mb.hu).

4. Pénzügyi Békéltető Testület

A Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban: PBT) a Felügyelet mellett működő szakmailag független testület, melynek hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Társaság között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos esetleges vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A PBT eljárása megindításának alapvető feltétele, hogy a fogyasztó előzőleg közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval és hogy ugyanazon ügyben ne legyen folyamatban más eljárás. Az ügy eldöntése céljából a PBT egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A PBT eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

Az eljárás megindítása az elévülést megszakítja.

A PBT az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe tartozik-e. A PBT hatáskörének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a PBT-hez beérkezik.

A Társaság választhat, hogy a PBT eljárásának aláveti magát vagy sem. Az alávetés egy írásban tett nyilatkozat, amelyben a Társaság vállalja, hogy a PBT eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatot magára nézve kötelező jellegűnek ismeri el. Az alávetés történhet általános jelleggel, vagy ügycsoportra, illetve értékhatárra korlátozottan is. Az alávetés bármikor visszavonható. A Társaság az eljárásban együttműködésre kötelezett abban az esetben is, ha nem veti alá magát a PBT eljárásának. Alávetés esetében a PBT kötelezést tartalmazó határozatot, alávetés hiányában ajánlást tartalmazó döntést hoz. Az ajánlások el nem fogadása esetében a PBT szankcionális jelleggel jogosult ezt a tényt nyilvánosságra hozni a Társasággal kapcsolatban. Bírói úton a döntést követően kifejezetten csak a határozat, vagy az ajánlás hatályaon kívül helyezését lehet kérni.

A PBT eljárása ingyenes, ugyanakkor a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel igazoltan felmerülhetnek költségek, melyet az a fél visel, amelynek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

A PBT jogosult határozatát, illetve ajánlását - a felek nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének rövid leírásával nyilvánosságra hozni.

A PBT elérhetőségei: *Cím:* 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. *Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben:* Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elérhetősége általános ügyekben:

PBT székhelye:	MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
ügyfélszolgálat:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
telefonszáma:	06-1-489-9700, 06-80-203-776
internetes elérhetősége:	www.penzugyibekeltetotestulet.hu
levelezési címe:	Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
meghallgatások helye:	1133 Budapest, Váci út 76.

5. Az ügyfélbejelentések orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői

Általános szabályok:

- A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
- A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- A teljes panaszkezelési folyamatban törekedni kell a közérthetőségre, átláthatóságra, valamint a kiszámíthatóságra.

- Minden beérkezett panaszt egyedi azonosító számmal kell ellátni, amely azonosítószám a nyilvántartás sorszámából és az évszámból áll.
- Minden esetben a panaszt fogadó ügyintézőnek fel kell hívni a panaszos ügyfél figyelmét arra, hogy panaszának fogadására formanyomtatvány is rendelkezésre áll, valamint az MNB honlapjára, az ott található tartalmakra.
- Az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségben a formanyomtatványnak kinyomtatott formában is elérhetőnek kell lennie.
- A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértelen elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- A panaszkezelési eljárás résztvevőinek az eljárás során az ügyfelek jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva járjanak el.

5.1. Szóbeli panasz

5.1.1 A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

5.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

5.1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

5.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5.1.5. Szóbeli panasz esetén az ügyintézőnek fel kell hívni a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

5.1.6. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

5.1.7. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

5.1.8. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, követelési ügyszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és

- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

5.1.9. Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz Társaságunknak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és beszerezni a hiányzó információkat.

5.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

6. A panasz elutasítása során követendő eljárás

- A panasz elutasítása esetén Társaságunk tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Társaságnak tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a pénzügyi intézmény, független közvetítő rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.
- A Társaság a panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen haladéktalanul megküldi.
- Fogyasztónak nem minősülő ügyfelünk a panasz elutasítása esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- 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

Ha a bejelentés jogos és az a Társaság terhére anyagi következménnyel jár, akkor az ügyfél-kártalanítások nyújtásával kapcsolatban az ügyvezető jogosult eljárni.

A panasz megválaszolása során törekedni kell az érdemi válaszadásra, kimerítően reagálva a panasz minden egyes felvetett problémájára. A válasznak tartalmaznia kell a teljeskörű kivizsgálás eredményét, a szabályzatok, eljárásrendek vonatkozó szövegrészét, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket, illetve panasz elutasítása esetén az elutasítás közérthető, egyértelmű indokát.

8. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos, nyilvántartási és felelősségi kérdések

8.1. Általános nyilvántartás

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi. A Társaság az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről, a megoldást szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásnak naprakészen tartalmaznia kell:

- a) sorszám,
- b) követelési ügyszám,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a továbbküldés időpontját,
- e) a panaszos nevét, lakcímét,
- f) a panasz tárgyát,
- g) panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- h) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- i) az intézkedés teljesítésének határidejét,
- j) az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- k) a panasz megválaszolásának/postázásának időpontját.

Az ügyfelek panaszbeadványait, a bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon kell nyilvántartani. A panasszal foglalkozó ügyintézőnek az ügy azon dokumentumait, melyek megőrzése indokolt, be kell szkennelni, és elektronikus formában is gondoskodni szükséges a biztonságos megőrzésről.

8.2. Elszámolási törvényben foglaltak végrehajtásával kapcsolatos panaszok külön nyilvántartása

Az előző pontban foglaltakon felül külön nyilvántartást kell vezetni a 2014. évi XXXVIII. törvény hatálya alá tartozó a pénzügyi intézmény fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XL. törvény, valamint az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvény alapján.

A nyilvántartásnak – figyelembe véve az elszámoláshoz kapcsolódó kötelező adatszolgáltatásokat - az alábbi rovatokat kell tartalmaznia:

- a) Sorszám
- b) Fogyasztási kölcsönszerződés száma
- c) Fogyasztási kölcsönszerződés típusa
- d) Hivatkozási szám (7.1. pont szerinti nyilvántartási sorszám)
- e) Elszámolásra kötelezett a BHP-9 Zrt. 1=IGEN/0=NEM

- f) Részletes elszámolást kért: 1=IGEN/0=NEM
- g) Elszámolás kézbesítésének napja
- h) Panasz besorolása1: adathiba, adathiány, számítási hiba 1=IGEN/0=NEM
- i) Panasz besorolása2: elszámolási kötelezettség nem teljesítése miatt 1=IGEN/0=NEM
- j) Jogorvoslati határidőn túl benyújtott, késedelem miatt elutasított: 1=IGEN/0=NEM
- k) Megválaszolt: 1=IGEN/0=NEM
- l) Elszámolási kötelezettség nem teljesítése tárgyában benyújtott, meglapozott: 1=IGEN/0=NEM
- m) Elszámolási kötelezettség nem teljesítése tárgyában benyújtott, megalapozatlanság miatt elutasított: 1=IGEN/0=NEM

9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és panaszkezelésért felelős személy

A Hpt., és Psztv. rendelkezései szerint a Társaság köteles **fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót** kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tartós távolléte esetén helyettest jelöl ki.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó felelős a Felügyelettel szemben a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban és egyéb, fogyasztóvédelmi kérdésekben. Társaságon belüli tevékenysége elsődlegesen arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak a Társaság üzemszerű működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony, szerves beépüléséről és alkalmazásáról.

A panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, a lehetséges összeférhetlenségek azonosítása, enyhítése céljából a Társaság **panaszkezelésért felelős személyt** jelölt ki. A panaszkezelésért felelős személy feladata, hogy biztosítsa és ellenőrizze a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában – köteles együttműködni a panaszkezelésért felelős személlyel. Ennek során biztosítsa, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, az MNB ajánlásainak és a pénzügyi szervezetek belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítsa, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

10. A Társaság fogyasztóvédelemmel kapcsolatos magatartása

A Társaság elkötelezett híve a pénzügyi kultúra fejlesztésének és elterjesztésének, ennek érdekében együttműködik a Felügyelettel és támogatja a Felügyelet fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítése érdekében végzett tevékenységét.

11. Panaszok belső monitoringja, nyomon követése

A monitoring alapját a megbízható nyilvántartás jelenti. A nyilvántartott adatok alapján az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében rendszeresen elemezni kell a panaszkezelésre vonatkozó adatokat,

- így az egyéni panaszok okait, az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében,
- az egyéb ügyletek esetleges érintettségét a panasz tárgyára vonatkozóan.

A panaszok kiváltó okait, azok jogossága esetén azonnal ki kell küszöbölni.

A Társaság vezetését a visszatérő vagy rendszeres rendszerproblémákról tájékoztatni kell, hogy a panaszokat megszüntető döntések mielőbb meghozhatók legyenek.

12. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó adatszolgáltatási kötelezettségei

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

- a) Évente: tájékoztató a Felügyelőbizottság és az Igazgatóság részére a panaszügyek elemzéséről
- b) Negyedévente:
 - tájékoztató az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság részére a Társasághoz beérkezett panaszügyekről
 - a kapcsolódó MNB tábla kitöltése
 - tételesen be kell számolnia az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság felé az engedélyezett, kifizetett kártérítésekről

Jelen szabályzat a 6/2109.(02.26) számú igazgatósági határozattal került elfogadásra.
Hatálybalépés napja 2019. február 26.

A BHP-9 PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT-HEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

2119 Pécel, Kovács utca 2.

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

Érintett szerződéstípus (pl. lakáshitel, fogyasztási kölcsönszerződés):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Jogi eljárás |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Fizetési értesítő tartalma |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | <input type="checkbox"/> Díj, költség, kamat, járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem kapott tájékoztatást, értesítőt | <input type="checkbox"/> Megállapodás felmondása |
| <input type="checkbox"/> Követelés engedményezése | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

Kelt:

Aláírás

**Panasz bejelentő a fogyasztói kölcsönszerződés elszámolással,
forintosítással, valamint a kamatmódosítással kapcsolatban**

A 2014. évi XXXVIII. törvény hatálya alá tartozó a pénzügyi intézmény fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XL. törvény, valamint az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvény alapján.

Felek adatai

Panasszal érintett pénzügyi intézmény

Pénzügyi intézmény megnevezése:	BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
--	--

Ügyfél

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja születési neve:	
Szerződés száma /hitelszámla száma:	
Ügyfélszám	
Lakcím:	
Levelezési cím:	
Telefonszám:	
Csatolt dokumentumok (pl. bankszámlakivonat, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. bankfiók megnevezése, címe):*

--

*személyesen tett panasz esetén

III. Ügyfél panasza

*személyes panaszbejelentés esetén

Panasz oka(megfelelő/ket szíveskedjen megjelölni):

- elszámolás elmaradása
- elszámolás tartalmával kapcsolatos panasz
- forintra történő átváltással
- kamatmódosítással kapcsolatos panasz

IV. Részletes elszámolás igénylése (amennyiben a részletes elszámolást igénybe kívánja venni, és azt korábban nem kapta meg, akkor szíveskedjen a négyzetben megjelölni)

- a panasz részbeni, vagy teljes elutasítása esetén kérem a teljes elszámolás megküldését

V. A panasz részletes leírása:

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes, vagy ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett pénzügyi szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 60 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Kelt:

Aláírás:

Személyes ügyintézés esetén az átvétel igazolása (pénzügyi intézmény tölti ki):

További ügyintézésre napon átvettem:

.....

Átvevő aláírása

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név:

(születéskori név:

születési hely és idő:

anyja neve:

lakcím:

személy-azonosító igazolvány száma:

a továbbiakban: Meghatalmazó, **meghatalmazom**

Név:-t

(születéskori név:

születési hely és idő:

anyja neve:

lakcím:

személy-azonosító igazolvány száma:

a továbbiakban: Meghatalmazott,

hogy helyettem és nevemben eljárjon, és kötelező jognyilatkozatot tegyen a BHP-9 Zrt-nél (2119 Pécel, Kovács u. 2.) írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő

..... ügyben*

*A panasz tárgyának pontos meghatározása szükséges!

Kelt: napján

Meghatalmazó

A meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....

1. tanú aláírása

név: _____

Lakcíme: _____

Szig. száma: _____

.....

2. tanú aláírása

név: _____

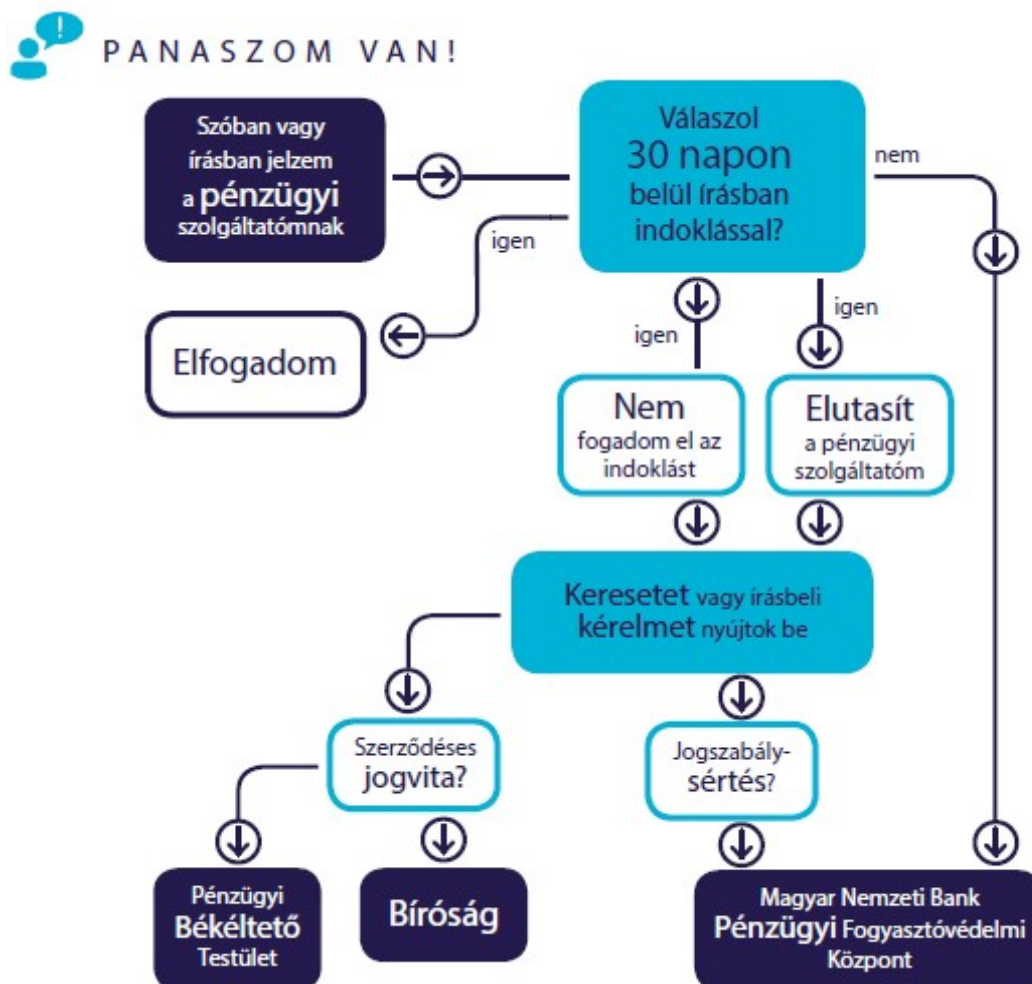
Lakcíme: _____

Szig. száma: _____

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban egy rövid tájékoztatót nyújtunk a BHP-9 Zrt. panaszkezelési eljárásáról. A részletes, mindenre kiterjedő szabályokat **Panaszkezelési Szabályzatunk** tartalmazza.



A panaszkezelési eljárás

Célunk, hogy ügyfeleinkkel tartósan, jó kapcsolatot tudjunk kialakítani. Tudjuk azonban, hogy minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyek során a legfejlettebb technika alkalmazása, illetve a legjobb szándék ellenére is szükségessé válik az, hogy ügyfeleink Társaságunk működésével kapcsolatos észrevételeiket, kifogásaikat és panaszait is közölhessék velünk, illetve fontosnak tartjuk azt is, hogy ezen észrevételeket, kifogásokat és panaszokat megfelelő módon kezeljük.

Szándékunk, hogy a lehető legkényelmesebbé tegyük ügyfeleink számára a Társaságunkkal történő kapcsolattartást, amely magában foglalja azon törekvésünket is, hogy ügyfeleink felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Ennek érdekében az ügyfélpanaszok rendezését kiemelt feladatként kezeljük. Ezen túlmenően a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési eljárásunk továbbfejlesztéséhez is.

Figyelembe véve a pénzügyi intézmények panaszkezelésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is, jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek a panasz és észrevétele gyors és eredményes megoldásához hozzájárulhatnak.

Tájékoztatjuk, hogy panasznak minősül a Társaságunkhoz intézett minden olyan nyilatkozat, amelyben Ön Társaságunk tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást emel.

Ön a panaszát - választása szerint - személyesen, és telefonon szóban, illetve postai úton, elektronikus formában vagy telefaxon írásban is közölheti Társaságunkkal, azzal a kiegészítéssel, hogy a nem saját néven megtett panaszhoz elengedhetetlenül szükséges csatolni a formai és tartalmi szempontból maradéktalanul megfelelő meghatalmazását is.

A meghatalmazással kapcsolatos tudnivalókat és a meghatalmazás mintát **Panaszkezelési Szabályzatunk** tartalmazza.

Panasz benyújtása

Szóbeli panasz esetén

1	A panaszügyintézés helyén, személyesen székhelyünkön:	2119 Pécel, Kovács u 2.
2	Telefonon:	+36 (28) 359-785
	Hívásfogadási idő:	Hívásfogadási idő: Hétfő: 8-20 óra között. Keddtől - Csütörtökig 8-16 óra között

Társaságunk a személyesen vagy telefonon tett szóbeli panaszát rögzíti, és lehetőségei szerint, illetve a konkrét körülményektől függően valamennyi kérdésre kiterjedően azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja azt. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy egyébként az ügy bonyolultsága, vagy a panasz természete miatt a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, amely másolati példányát Önnek a személyesen tett szóbeli panasz esetén átadja, illetve arról Önnek a telefonon tett panasz esetén a panasz megválaszolásával egyidejűleg tájékoztatást küld.

Ugyanis, ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy egyébként a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszát - az írásban megtett panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok szerint - 30 napon belül írásban mindenféleképpen megválaszolja.

Felhívjuk a figyelmét arra is, hogy telefonon tett panasz esetén az Ön és a BHP-9 Zrt. munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti, melyet egy évig őrizünk meg. Kérése esetén biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, illetve a hangfelvételtől készült jegyzőkönyvet térítésmentesen rendelkezésére bocsájtsuk.

Írásbeli panasz benyújtása

1	Személyesen vagy más által átadott irat útján, székhelyünkön:	2119 Pécel, Kovács u 2.
2	Postai úton (levelezési cím megjelölése):	2119 Pécel, Postafiók: 35.
3	Telefaxon (telefaxszám megjelölése):	+36-28-780-772
4	Elektronikus levélben:	panasz@bhp-9.hu

A panasz beadványhoz, az MNB által elvárt szerkezetű formanyomtatványt letöltheti honlapunkról <http://bhp-9.hu/index.php/szabalyzatok-fogyasztovedelem>, illetve annak megküldését igényelheti Társaságunktól, valamint kinyomtatott formában átveheti székhelyünkön.

Az Ön írásbeli panaszát, annak beérkezésétől számított 30 napon belül minden felvetésére kiterjedően, indoklással ellátva megválaszoljuk. Amennyiben a panasz kivizsgálásához és megválaszolásához Társaságunkon kívüli harmadik személy - másik Társaság vagy szervezet, végrehajtó, vagy közjegyző - közreműködése is szükséges, az ügyintézési határidő meghosszabbodhat, amely tényről és az indokokról külön értesítést küldünk Önnek. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra is szükségünk lesz Öntől. Ebben az esetben kérjük, az ilyen irányú megkeresésünkkel kapcsolatban együttműködni szíveskedjék annak érdekében, hogy a panasz kivizsgálása és megválaszolása mihamarabb megtörténhessen.

A Társaság különösen, de nem kizárólagosan a következő adatokat kérheti el az Ügyféltől: név; szerződésszám vagy ügyfélszám; lakcím vagy levelezési cím; telefonszám; értesítés módja; panasszal érintett termék vagy szolgáltatás; panasz leírása, oka; panaszos igénye; a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata; meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat. A Társaság ezen adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Panasza elutasítása vagy 30 napon túli megválaszolása esetén Társaságunk válaszában minden esetben tájékoztatja Önt arról is, hogy panaszával a felügyeleti hatóságunk, bíróság, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület további eljárását kezdeményezheti.

Tájékoztatásunk kiterjed a felügyeleti hatóság, illetve a pénzügyi békéltető testület levelezési címének a megadására is és igényelheti a megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány ingyenes megküldését is.

A részletes jogorvoslati eljárás **Panaszkezelési Szabályzatunkban**, valamint az MNB és a Békéltető Testület honlapján megtalálható.

A Társaságunk az ügyfélpanaszok hatékony és átlátható kezelése érdekében a beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Minden panaszt egyedi azonosítóval ellátunk annak érdekében, hogy azok bármikor visszakereshetők legyenek.

A panaszt és az arra adott választ a jogszabályi előírások alapján 5 évig őrzi meg Társaságunk.

5. A panasz Társaságunkon kívüli orvoslásának lehetőségei

Amennyiben panasza elutasításra kerül, vagy panaszával kapcsolatosan Ön Társaságunk álláspontjával nem ért egyet, illetve a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el akkor a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

Amennyiben Ön természetes személy ügyfél és a panasza a szerződés létrejöttével és teljesítésével és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 96-130. §-ai szerint a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** fordulhat) pénzügyi fogyasztói vita kezdeményezése érdekében. (A PBT elérhetőségei: *Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.*)

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elérhetősége általános ügyekben:

PBT székhelye:	MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
ügyfélszolgálat:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
telefonszáma:	06-1-489-9700, 06-80-203-776
internetes elérhetősége:	www.penzugyibekeltetotestulet.hu
levelezési címe:	Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
meghallgatások helye:	1133 Budapest, Váci út 76.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület határozata Társaságunkra nézve csak ajánlás, amennyiben úgy nyilatkozunk, hogy az eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadjuk el. Kötelezést tartalmazó határozattá csak akkor válhat, ha Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelezőként ismeri el (alávetés).

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárástól függetlenül Ön a **Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény** (a továbbiakban: MNB tv.) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén Társaságunk felügyeleti szervéhez, a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (MNB)** is fordulhat: (ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina Krt. 39. levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mbn.hu).

Mindezekon felül Önnek lehetősége van arra is, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére a hatályos vonatkozó jogszabályok, illetve az adott szerződés szerint **bírósági eljárást** kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.

Kérjük, vegye figyelembe azt, hogy a felügyeleti hatóság, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bíróság igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró szervezetek adnak részletes felvilágosítást Önnek.

Őszintén bízunk benne, hogy **Panaszkezelési tájékoztatónk**at hasznosnak találja, és a panaszbejelentéssel kapcsolatos valamennyi kérdésére választ kapott. Amennyiben további információkra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal munkatársainkhoz.

Pécel, 2019.02.26.

Tisztelettel:

BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zrt.