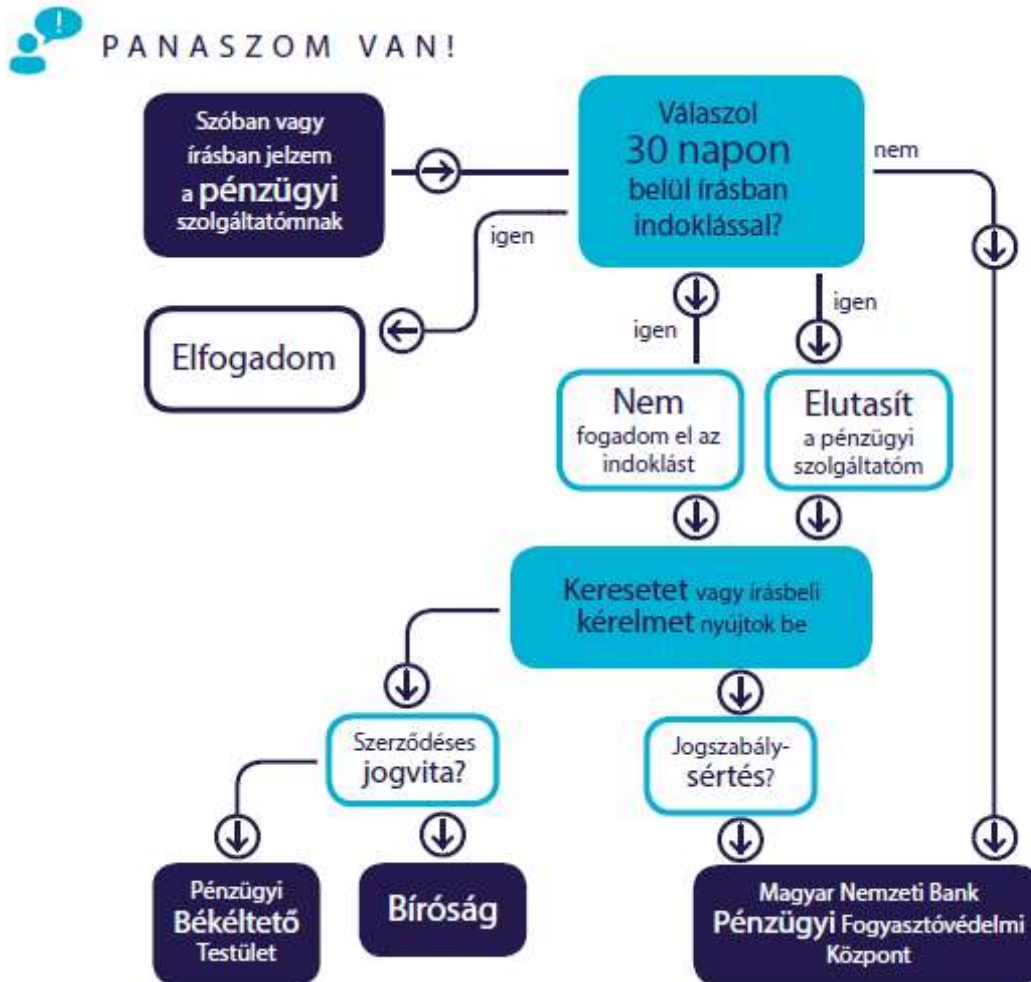


PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

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 rendelkezésre:

Amennyiben Ön természetes személy ügyfél és a panasa 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@mnmb.hu).

Mindezeken 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 igénybevitelével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró szervezetek adnak részletes felvilágosítást Önnek.

Őszintén bízunk benne, hogy **Panaszkezelési tájékoztatónk** 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.