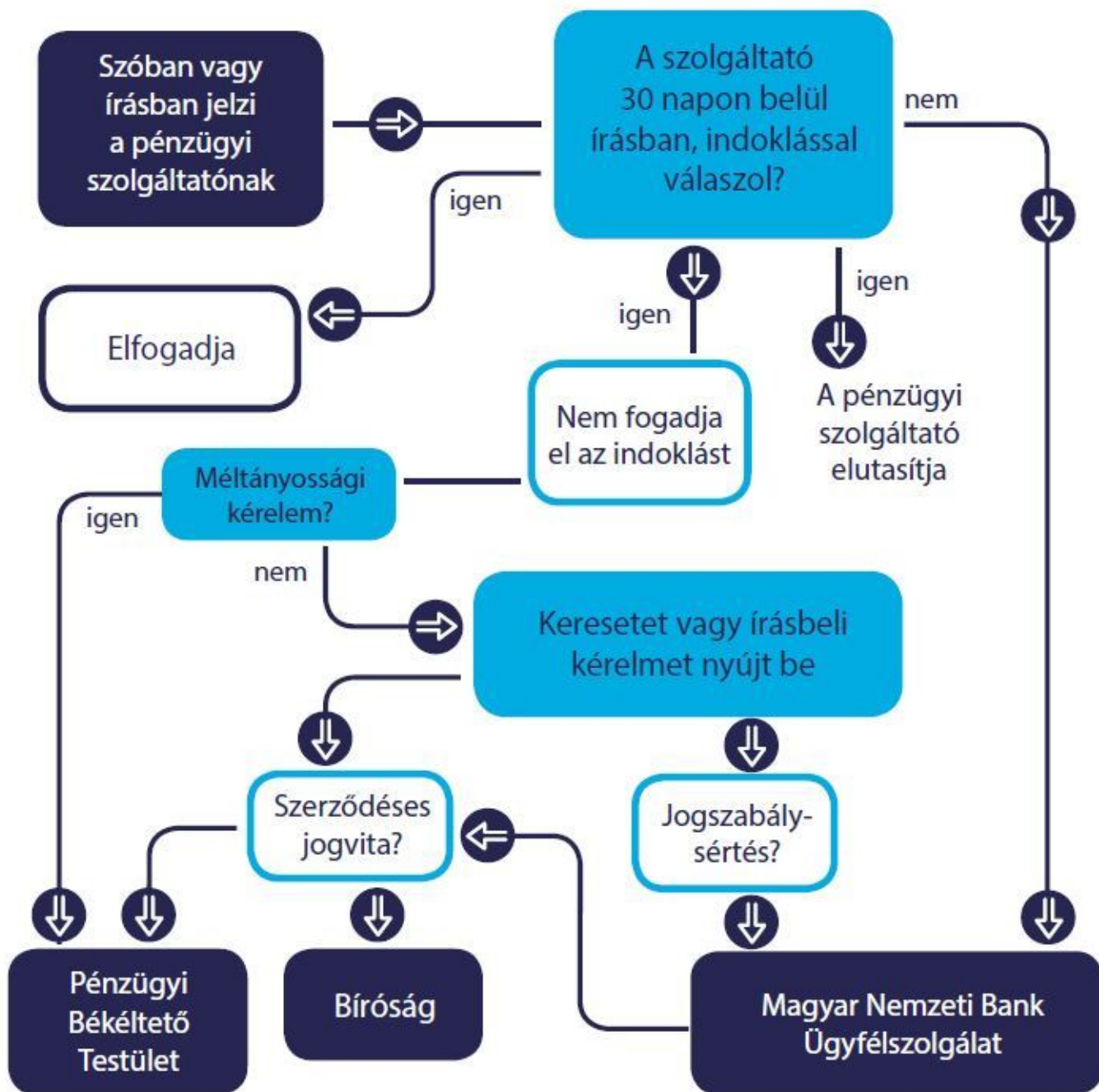


PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

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

PANASZA VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELME VAN?



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:	Hívás- és ügyfélfogadási idő: Hétfő: 8-20 óra között. Keddtől - Szerdáig 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 a panaszvonalon keresztül telefonon tett panasz esetén az Ön és a BHP-9 Zrt. munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti, melyet

egy évig őrizz 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- 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 Ügyfélől: név; szerződés szám 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 a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

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

Tájékoztatásunk kiterjed a felügyeleti hatóság, illetve a pénzügyi békéltető testület elérhetőségére 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 panasz 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.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elérhetősége általános ügyekben:

Ügyfélszolgálatának címe:	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefonszáma:	06-80 203-776
Internetes elérhetősége:	www.penzugyibekeltetotestulet.hu
Levelezési címe:	Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.
A meghallgatások helyszíne:	1133 Budapest, Váci út 76., Capital Square Irodaház

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy Társaságunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület felé, ezért határozata Társaságunkra nézve csak ajánlás, amennyiben úgy nyilatkozunk, hogy az eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadjuk el. Pénzügyi Békéltető Testület tanácsa kötelezést tartalmazó határozattá válik, amennyiben az Ön, mint fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg az egymillió forintot.

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. Kérelmét

- megküldheti postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre);
- leadhatja személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.)
- leadhatja bármely Kormányablakban;
- benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül.

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 **bíróági eljárást** kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.

Kérjük, vegye figyelembe azt, hogy a felügyeleti hatóság, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bíróság igénybevétele, 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, 2022.02.18.

Tisztelettel:

BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zrt.