

BÁV-ZÁLOG
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
(1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

módosításokkal egységes szerkezetben

2014. szeptember 1.

Tartalomjegyzék

I.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	2
1.	A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA	2
2.	A SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	2
II.	A PANASZ BEJELENTÉSE, RÖGZÍTÉSE	2
1.	A PANASZBEJELENTÉS MÓDJAI.....	2
2.	A PANASZBEJELENTÉS TARTALMI ELEMEI	3
3.	A PANASZOK RÖGZÍTÉSE.....	3
III.	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA, MEGVÁLASZOLÁSA.....	4
1.	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	4
2.	A PANASZ MEGVÁLASZOLÁSA.....	4
IV.	A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS ADMINISZTRÁCIÓ	5
1.	PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	5
2.	MEGŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG.....	6
3.	TÁJÉKOZTATÁS.....	6

I. Általános rendelkezések

1. *A Panaszkezelési Szabályzat célja*

A **BÁV-ZÁLOG Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak** (a továbbiakban: **Szolgáltató**) a Panaszkezelési Szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §-a alapján, a Magyar Nemzeti Bank elnökének a 28/2014. (VII. 23.) MNB rendeletében foglaltakra figyelemmel, és az ügyfélpanaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében módosította és az alábbiak szerint foglalta egységes szerkezetbe:

2. *A Szabályzat hatálya*

- 2.1 A Szabályzat a Szolgáltatónak, mint pénzügyi vállalkozásnak a pénzügyi szolgáltatási tevékenységére terjed ki, ide értve a Szolgáltató kiemelt függő közvetítői által végzett tevékenységet is.
- 2.2 A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Szolgáltató munkavállalóira, továbbá a Szolgáltatóval megbízási jogviszonyban álló kiemelt függő közvetítők munkavállalóira.

II. A panasz bejelentése, rögzítése

1. *A panaszbejelentés módjai*

- 1.1 A panaszos a Szolgáltatóval szembeni panaszát az alábbiak szerint terjesztheti elő:

(a) szóban

- (i) személyes megjelenés során a Szolgáltató székhelyén vagy bármelyik fiókjában, vagy
- (ii) a Szolgáltató panaszvonalán telefonon (+361-325-27-22);

(b) írásban

- (i) a Szolgáltató panaszkezelésre létrehozott e-mail címére (panasz@bavzalog.hu) küldött elektronikus levélben,
- (ii) személyesen (ideértve a fiókokban található panaszkönyvbe tett bejegyzést) vagy más által átadott irat alapján,
- (iii) a fiókokban, illetve a Szolgáltató honlapján (www.bavzalog.hu) is elérhető, az MNB által közzétett formanyomtatvány kitöltésével,
- (iv) a Szolgáltató székhelyére (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.) küldött levélben, vagy
- (v) a Szolgáltató által megadott fax számra (+361-325-2607) küldött levélben.

- 1.2 A Szolgáltató

- (a) személyes megjelenés során előadott szóbeli panaszt valamennyi fiókban, annak nyitvatartási idejében, továbbá a Szolgáltató székhelyén minden munkanapon 8-16 óráig,

- (b) telefonon közölt szóbeli panaszt munkanapokon 8-16 óráig, minden hét első munkanapján 8-20 óráig,
- (c) elektronikus eléréssel (e-mail, fax) – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

1.3 A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Szolgáltató vizsgálja a meghatalmazás szabályszerűségét. A bejelentésre szolgáló formanyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos meghatalmazott képviselőjeként eljáró személy nevét is.

Meghatalmazott olyan természetes személy lehet, aki a panaszos nevében és képviselőként teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt írásbeli meghatalmazással jár el. A meghatalmazást minden esetben csatolni kell a panaszhoz.

1.4 A panasz felvétele elsősorban annak a fióknak a feladata, ahol a panaszos a szolgáltatást igénybe vette. Abban az esetben, amennyiben a panaszos a panaszát nem a szolgáltatás igénybevételének a helyén terjeszti elő, úgy az adott fiók panaszügyintézővel megbízott munkavállalója a panaszt rögzíti, és amennyiben nem tudja orvosolni, akkor haladéktalanul továbbítja a Szolgáltató panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységéhez, és erről értesíti a panaszost.

1.5 A Szolgáltató a panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

2. *A panaszbejelentés tartalmi elemei*

A panasz elbírálásához feltétlenül szükséges a konkrét ügy pontos előadása, leírása, több kifogás esetén a kifogások, illetve azok indokainak elkülönítése, azok elkülönített rögzítése, továbbá a Szolgáltatóval szemben támasztott határozott igény megjelölése, valamint a Szolgáltató válaszadási kötelezettségének teljesítéséhez szükséges ügyfeladatok (név, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám, stb.) pontos megadása. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információk (pl.: korábbi panasz iktatószáma) átadása, feltüntetése is szükséges.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Szolgáltatónak a panaszosnál rendelkezésre álló további - így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

3. *A panaszok rögzítése*

3.1 A Szolgáltató székhelyén történő személyes megjelenés során előadott szóbeli panaszról Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel az alábbi tartalommal:

- (a) panaszos neve, amennyiben ezt a panaszos nem adja meg, ennek rögzítése;
- (b) panaszos lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési, illetve e-mail címe, amennyiben ezt a panaszos nem adja meg, ennek rögzítése;
- (c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- (d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- (e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
- (f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, valamint - lehetőség szerint - azok fénymásolata;

- (g) amennyiben a panaszos panasza orvoslásra kerül, abban az esetben a megoldás rövid ismertetése;
 - (h) annak rögzítése, hogy a panaszos a panasz kivizsgálásának az eredményéről milyen módon kér tájékoztatást (postai levél, e-mail);
 - (i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;
 - (j) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
 - (k) a panaszos tájékoztatása a panaszt a továbbiakban kezelő és megválaszoló szervezeti egység elérhetőségeiről.
- 3.2 A Szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Szolgáltató köteles felhívni a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A Szolgáltató a hangfelvételt egy évig megőrzi, továbbá a panaszról – a Szabályzat II.3.1 pontjának értelemszerű alkalmazásával – jegyzőkönyvet vesz fel. A Szolgáltató a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 3.3 A fiókban előterjesztett írásbeli panaszt a fiókvezető, illetve távollétében a fiókvezető helyettesítésével megbízott munkavállaló részére kell átadni.
- 3.4 A Szolgáltató központja az írásbeli panaszokat minden esetben, szóban előterjesztett panasz esetén akkor, ha jegyzőkönyv kerül felvételre, nyilvántartásba veszi és azoknak a beérkezés sorrendjében „PA” nyilvántartási számot ad.
- 3.5 A Szolgáltató munkavállalója a személyesen leadott írásbeli panasz átvételét annak másolati példányán igazolja, valamint tájékoztatja a panaszost a panaszt a továbbiakban kezelő és megválaszoló szervezeti egység elérhetőségeiről.
- 3.6 A panaszügyintézés nyelve a magyar.

III. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

1. *A panasz kivizsgálása*

- 1.1 A szóbeli panaszt – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panaszosnak a Szabályzat II. pontjában rögzített módon való felvételéről, rögzítéséről, majd a panaszosnak a Szolgáltató központjába való továbbításáról. Egyidejűleg a Szolgáltató jelen levő munkavállalója a panasszal kapcsolatos – a panaszos által el nem fogadott - álláspontját a panasz mellett a jegyzőkönyvben rögzíti, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a Szabályzat III.2 pontjában hivatkozott döntéssel együtt megküldi.
- 1.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása díjmentesen történik.

2. *A panasz megválaszolása*

- 2.1 A Szolgáltató az írásbeli panasz átvételét, illetve a szóbeli panasz rögzítését követő 30 napon belül, pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott választ küld meg a panaszos részére.

- 2.2 A Szolgáltató válaszát – a panaszos elérhetőségeinek ismeretében – oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- 2.3 Amennyiben a Szolgáltató panaszra adott válasza jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.
- 2.4 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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), az aktuális elérhetősége (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefonszám: +361-489-9700);
- (b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén): az aktuális elérhetősége (1054 Budapest, Szabadság tér 8–9., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefonszám: +361-428-2600);
- (c) bíróság.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a bírósághoz fordulhat.

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

- 2.5 A panaszos erre irányuló kifejezett igénye esetén, a telefonon közölt panaszra, az annak kivizsgálását követő választ a Szolgáltató telefonon is közli a panaszossal. Ebben az esetben a válasz tartalmi elemeire a Szabályzat III.2.1-2.4 pontjai, a telefonos kommunikáció rögzítésére a Szabályzat II.3.2 megfelelően alkalmazandó.

IV. A panaszügyintézésrel kapcsolatos adminisztráció

1. *Panasznyilvántartás*

- 1.1 A Szolgáltató a „PA” nyilvántartási számmal ellátott panaszokról külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a panasz
- (a) leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - (b) benyújtásának időpontját,
 - (c) rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - (d) rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét, és végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - (e) megválaszolásának időpontját.

1.2 A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Szolgáltató

- (a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- (b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- (c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- (d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- (e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

2. *Megőrzési kötelezettség*

A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ – az annak mellékletét képező dokumentációval együtt – elévülési időn belül, de legalább három évig a székhelyén megőrzi. A Szolgáltató a hangfelvételeket egy évig őrzi meg.

3. *Tájékoztatás*

A Szolgáltató a Szabályzatot a fiókjaiban egy példányban kifüggeszti, illetve a honlapján elérhetővé teszi, továbbá a fiókokban közzéteszi azoknak a szervezeteknek a nevét és elérhetőségét, ahol az ügyfelek panaszait előterjeszthetik.