

# **BÁV Pénzügyi Zrt.**

1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

egységes szerkezetben

**Hatályos: 2017. november 29. napjától**

## 1. Általános rendelkezések

A BÁV Pénzügyi Zrt. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspenz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve jelen Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá érkező panaszokat.

***Panasznak minősül a BÁV Pénzügyi Zrt. szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés BÁV Pénzügyi Zrt. részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő, az ügyféltől származó minden olyan egyedi kérelem vagy kifogás, amelyben az ügyfél a BÁV Pénzügyi Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét fogalmaz meg.***

***Nem minősül panasznak az ügyfél megkeresése, különösen az, amelyben az ügyfél***

- a) felvilágosítást, tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér a BÁV Pénzügyi Zrt. szolgáltatásaival kapcsolatban,*
- b) a BÁV Pénzügyi Zrt. tagvállalatának tevékenységével kapcsolatos észrevételt tesz*
- c) méltányossági kérelemmel él, továbbá*
- d) a sajtó, média közvetítésével érkező megkeresések,*

A BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszt nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és teljes körűen megválaszolja.

## 2. A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfelek panaszaikat az alábbi módon nyújthatják be cégünkhöz.

### 2.1 Szóbeli panasz

- személyesen: zálogfiókokban személyesen munkatársainkon keresztül, nyitvatartási időben (a zálogfiókok listája és nyitvatartási ideje a <http://www.bavpenzugyi.hu> honlapon tekinthető meg) VAGY a BÁV Pénzügyi Zrt. székhelyén (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.), minden munkanap 8 órától 16 óráig
- telefonon: (06 1) 325-2722 telefonszámon, hétfőre eső munkanapokon 8 órától 20 óráig, egyéb munkanapokon 8 órától 16 óráig.

### 2.2 Írásbeli panasz

- személyesen vagy más által átadott irat útján: zálogfiókokban személyesen munkatársainkon keresztül, nyitvatartási időben (a zálogfiókok listája és nyitvatartási ideje a <http://www.bavpenzugyi.hu> honlapon tekinthető meg) vagy a BÁV Pénzügyi Zrt. székhelyén (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.), minden munkanap 8 órától 16 óráig
- postai úton:  
BÁV Pénzügyi Zrt., 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33. postacímen

- telefaxon:  
*(06 1) 325 2721 faxszámon*
- interneten keresztül:  
0-24 óráig, a BÁV Pénzügyi Zrt. honlapján keresztül a kapcsolat menüpontban (<http://www.bavpenzugyi.hu>)
- elektronikus levélben:  
bavpenzugyizrt@bav.hu e-mail címen.

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

A BÁV Pénzügyi Zrt. a meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében jelen Szabályzathoz M/1. számú mellékletként csatolja a „MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ TERMÉSZETES SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL” és M/2. számú mellékletként csatolja a „MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ JOGI SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL” minta meghatalmazásokat.

### 3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A BÁV Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A megkeresésre adott válasz elektronikus úton benyújtott panasz esetében elektronikus úton kerül megküldésre a fogyasztó e-mail címére, míg egyéb esetekben postai úton, ajánlott levélben kerül megküldésre az ügyfél részére.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható a cég üzletszabályzatainak, kondíciós listáinak tartalmával kapcsolatban.

Az ügyfélre, vagy a panasszal érintett ügyletre/ügyletekre vonatkozóan a BÁV Pénzügyi Zrt. információt kizárólag az érintett ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

A panasz, függetlenül attól, hogy azt az ügyfél az 2. pontban meghatározott mely módon terjesztette elő, annak beérkezését követően haladéktalanul továbbításra kerül a BÁV Pénzügyi Zrt. panaszkezelésért felelős munkatársa részére. Amennyiben az ügyfél információt kíván kapni az általa előterjesztett panasz kivizsgálásának aktuális állásáról, úgy a BÁV Pénzügyi Zrt. panaszkezelésért felelős munkatársát a székhelyre megküldött levél formájában postai úton vagy az alábbi időpontokban a következő módon érheti el:

Munkanapokon: 8.00-16.00 óráig, hétfőre eső munkanapokon 8.00-20.00 óráig:

- telefonon: (06 1) 325-2722 telefonszámon
- telefaxon: *(06 1) 325 2721 faxszámon*
- elektronikus levélben: bavpenzugyizrt@bav.hu e-mail címen.

#### 3.1. Szóbeli panasz

A BÁV Pénzügyi Zrt. a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett -panaszt, azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a BÁV Pénzügyi Zrt. az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése

érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A BÁV Pénzügyi Zrt. a telefonon közölt szóbeli panaszokat hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételeket öt évig megőrzi. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a BÁV Pénzügyi Zrt. ügyintézője felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A BÁV Pénzügyi Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni a panasz benyújtásáról felvett jegyzőkönyv zálogfiókban történő felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából a 2. pontban meghatározott helyeken. A BÁV Pénzügyi Zrt. ügyintézője írásban, levélben vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról.

Ha az ügyfél nem ért egyet a szóbeli panasz kezelésével, a BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszról, valamint azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha pedig a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek az indokolással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi.

A BÁV Pénzügyi Zrt. ügyintézője által felvett jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- ügyfél neve,
- ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- 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,
- panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye és ideje, és
- a panasszal érintett szolgáltató (BÁV Pénzügyi Zrt.) neve és címe.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetében a BÁV Pénzügyi Zrt. ügyintézője a jegyzőkönyvet két példányban kinyomtatja, és az egyiket az ügyfélnek átadja. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a jegyzőkönyvhöz fűzött írásbeli észrevételében ezt rögzíteni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt küldi meg az ügyfélnek. Ebben az esetben a BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

### **3.2. Írásbeli panasz**

A BÁV Pénzügyi Zrt. az írásbeli panasz benyújtásához elfogadja a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett „Fogyasztói panasz szolgáltatónak (A pénzügyi szervezethez (bankhoz, biztosítóhoz, stb.) benyújtandó panasz)” elnevezésű formanyomtatványt, amelyet saját honlapján, valamint fiókjaiban nyomtatott formában is elérhetővé tesz ügyfelei számára. A BÁV Pénzügyi Zrt. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A BÁV Pénzügyi Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

#### 4. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kérjük az ügyféltől:

- ügyfél neve,
- szerződés azonosító száma, ügyfélszáma,
- ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- ügyfél telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a BÁV Pénzügyi Zrt.-nél nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás, és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a BÁV Pénzügyi Zrt.-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy az ügyfél által megadott értesítési módon, ennek hiányában e-mail vagy hagyományos levél formájában haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azokat.

#### 5. A panasz kezelése

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszok kezelése a BÁV Pénzügyi Zrt. székhelyén történik, ahol a panaszkezelésért felelős munkatárs foglalkozik az ügyfelek által bejelentett panaszokkal.

A BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszbejelentések kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendeletben, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél panasza több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a BÁV Pénzügyi Zrt. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a panaszos minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszokat a rendelkezésére bocsájtott, és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át.

#### 6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A BÁV Pénzügyi Zrt. tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777; (+36 1) [428-2600](tel:428-2600), telefon ügyfeleknek: (+36 80) 203-776; a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálása érdekében fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető;
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, 06-80-203-776 e-mail cím: <http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu>), VAGY a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Ha a BÁV Pénzügyi Zrt. álláspontja szerint a panasz a fenti a) és a b) pontban foglalt kérdéseket is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet a BÁV Pénzügyi Zrt. értesíti arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

A BÁV Pénzügyi Zrt. tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** bírósághoz fordulhat.

A BÁV Pénzügyi Zrt. az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, levelezési címét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a Magyar Nemzeti Bank (Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja) levelezési címét, telefonszámát.

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

## 7. A panasz nyilvántartása

A BÁV Pénzügyi Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a panaszok bejelentésének időbeli sorrendjében elektronikus nyilvántartást vezet. A panasz egy egyedi panaszazonosító számot kap. Az elektronikus nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát vagy a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ a BÁV Pénzügyi Zrt. öt évig őrzi meg.

## 8. Az eljárás nyelve

A BÁV Pénzügyi Zrt.-hez benyújtott panaszok fogadása, kivizsgálása és orvoslása során az eljárás minden szakaszában alkalmazott nyelv a magyar.

## 9. Záró rendelkezések

A jelen (módosított) szabályzat az igazgatósági elfogadással lép hatályba. A módosult szövegrészeket dőlt betűs szedés jelöli.

**Mellékletek jegyzéke:**

M/1	MINTA-MEGHATALMAZÁS MEGHATALMAZÓTÓL	PANASZ	BEJELENTÉSÉHEZ	TERMÉSZETES	SZEMÉLY
M/2	MINTA-MEGHATALMAZÁS MEGHATALMAZÓTÓL	PANASZ	BEJELENTÉSÉHEZ	JOGI	SZEMÉLY

M1\_MINTA

**MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ TERMÉSZETES SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL**

Alulírott .....(név)

születési hely- és idő: .....

anyja neve:.....

lakcíme: .....

**ezúton meghatalmazom**

.....(név)

születési hely- és idő: .....

anyja neve:.....

lakcíme: .....

hogy helyettem és nevemben a BÁV Pénzügyi Zrt. (székhelye: 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.; cégjegyzékszám: Cg.01-10-045729; adószáma: 140226704-41) előtt panaszt nyújtsom be, a panaszbejelentéssel kapcsolatban szükséges nyilatkozatokat megtegye és az azzal kapcsolatos dokumentumokat átvegye.

Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt: .....(aláírás helye), .....(aláírás dátuma)

\_\_\_\_\_  
..... (név)

meghatalmazó

Jelen meghatalmazást ezúton elfogadom.

Kelt: .....(aláírás helye), .....(aláírás dátuma)

\_\_\_\_\_  
..... (név)

meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



M2\_MINTA

**MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ JOGI SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL**

Alulírott .....(cégnév)

székhely:.....

cégjegyzékszám:.....

adószám: .....

képviselőre jogosult neve és tisztsége: .....

**ezúton meghatalmazom**

.....(név)

születési hely- és idő: .....

anyja neve:.....

lakcíme: .....

hogy helyettem és nevemben a BÁV Pénzügyi Zrt. (előző cégnév: OREX-ZÁLOG Zrt., székhelye: 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.; cégjegyzékszám: Cg.01-10-045729; adószáma: 140226704-41) előtt panaszt nyújtson be, a panaszbejelentéssel kapcsolatban szükséges nyilatkozatokat tegye és az azzal kapcsolatos dokumentumokat átvegye. Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt: .....(aláírás helye), .....(aláírás dátuma)

..... (cégnévnév)

meghatalmazó

Jelen meghatalmazást ezúton elfogadom.

Kelt: .....(aláírás helye), .....(aláírás dátuma)

..... (név)

meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_