

Az MBH eFin Technologies Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásainak panaszkezelési szabályzata

Az MBH eFin Technologies Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásinak panaszkezelési szabályzata

TARTALOMJEGYZÉK

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.	Szabályzat tárgya	3
2.	Szabályzat tárgyi hatálya	3
3.	Kapcsolódó jogszabályok	3
4.	A panasz és panasznak nem minősülő bejelentés (kérés, kérdés, észrevétel) közötti különbség	3
II.	SZABÁLYZAT RÉSZLETEZÉSE	4
1.	Bejelentési módok, elérhetőségek	4
1.1.	Szóbeli panasz:	4
1.2.	Írásbeli Panasz:	4
2.	A panasz rögzítése, kivizsgálása, válaszadás	4
2.1.	Panaszos ügyfél és panaszának azonosítása	5
2.2.	Szóbeli panasz	5
2.3.	Írásbeli panasz	6
3.	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	7
4.	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	8
5.	A panasz nyilvántartása	8

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Szabályzat tárgya

Jelen szabályzat az MBH eFin Technologies Zrt. (székhely: 1138 Budapest, Váci út 193., cégjegyzékszám: 01-10-041505, adószám: 10446173-4-41) (továbbiakban Szolgáltató) Budapest Pénzügyi Asszisztens (BUPA) Szolgáltatásához kapcsolódó Panaszkezelési tevékenységének részletes szabályait tartalmazza.

Számunkra fontos az ügyfélpanaszokban megnyilvánuló ügyfél visszajelzések megfelelő feldolgozása, a problémák kialakulási okainak elhárítása, hogy megakadályozzuk ezek újbóli előfordulását. A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és az ügyfelek visszajelzései elősegítik a szolgáltatási szintünk emelkedését, valamint az ügyfelek és a Szolgáltató közötti kapcsolat fejlődésének lehetőségét.

A Szolgáltató minden, az Ügyféllel megkötött szerződéssel kapcsolatban felmerült panaszt a nyilvántartó rendszerében rögzíti, vizsgálja, és az eredményről tájékoztatja az ügyfelet. A Szolgáltató partnereire vonatkozó panaszok esetén annak jellegétől és a Szolgáltató érintettségétől függően dönt arról, hogy a panaszt saját hatáskörben vizsgálja és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja a partnereinek. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről e-mailben értesíti a bejelentőt.

2. Szabályzat tárgyi hatálya

Amennyiben ügyfeleinknek a Budapest Pénzügyi Asszisztens (BUPA) termékünkkel, szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételeik vagy panaszaik vannak, úgy a jelen szabályzat tárgyi hatálya a bejelentésre terjed ki.

3. Kapcsolódó jogszabályok

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 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
- 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
- 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- az MNB 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

4. A panasz és panasznak nem minősülő bejelentés (kérés, kérdés, észrevétel) közötti különbség

Az alábbi definíciókkal szeretnénk segíteni, hogy bejelentését a megfelelő helyre tudja továbbítani

Panasznak tekinthetőek:

- Termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatos kellemetlenségek;
- Kifogástétel a Szolgáltató eljárásával, tevékenységével kapcsolatban;
- Minden olyan esemény jelentése, amelyben felmerül, hogy a Szolgáltató nem tett eleget szerződéses-, illetve jogszabályi kötelezettségeinek.

Nem minősül panasznak:

- Általános információkérés termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, folyamatainkkal kapcsolatban;
- Műszaki problémák jelzése, segítségkérés ezzel kapcsolatosan;
- Adatváltozás bejelentése;
- Módosítási, pótlási, igazolási, méltányossági és egyéb kérelmek.

II. SZABÁLYZAT RÉSZLETEZÉSE

1. Bejelentési módok, elérhetőségek

1.1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen: a Szolgáltató székhelyén (MBH eFin Technologies Zrt. 1138 Budapest Váci út 193.) a munkanapokon 8-16 óráig
- b) telefonon: a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül

Ügyfélszolgálat	Nyitvatartás	Telefonszám
MBH eFin Technologies Zrt.	H,K,CS,P: 8-16 Sze: 8-20	+36-80-350-350 8-as menüpont

1.2. Írásbeli Panasz:

1. személyesen vagy más által átadott irat útján, a Szolgáltató székhelyén.
2. postai úton (Cím: MBH eFin Technologies Zrt. Panaszkezelési terület, 5600 Békéscsaba, Andrásy út 37-43.)
3. elektronikus levélben: a panaszbejelentési e-mail-címen, 0-24 óráig: panasz@bupa.hu

Amennyiben az Ügyfélnek a számlavezetéshez kötődő pénzforgalmi szolgáltatás kapcsán van panasa, úgy az közvetlenül bejelenthető a jogszabályban foglaltak alapján az adott fizetési számlát vezető pénzügyi intézmény panaszkezelésének.

A pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panaszok esetében az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A fentiekén túl ügyfélpanasz érkezik harmadik félen keresztül is:

- az EU miatti jogszabályváltozás értelmében (beépítette a Ptk. 2013. évi V. tv. 6:106.§-a), a tisztességtelen általános szerződési feltétellel összefüggő keresetindítási jogának részeként panaszt tehet vállalkozási érdekképviselői szervezeten keresztül, továbbá
- Számlavezető pénzforgalmi szolgáltatón keresztül

2. A panasz rögzítése, kivizsgálása, válaszadás

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.1. Panaszos ügyfél és panaszának azonosítása

Panaszt a regisztrált Felhasználó jogosult megtenni az Ügyfél és saját nevében.

- **Telefonon:** az adatvédelmi előírásokra figyelemmel a Szolgáltató elvégzi az ügyfél azonosítását a Budapest Pénzügyi Asszisztens (BUPA) alkalmazásban szereplő személyes adatokra, illetve az Ügyfél Szolgáltatással összefüggő szokásaira vonatkozó kérdéseket tesz fel. Kizárólag a sikeres azonosítás után veszi fel az ügyintéző panaszt.
- **Személyesen:** azonosításra alkalmas okirattal (lásd személyazonosító igazolvány, útleve, jogosítvány, lakcímkártya).
- **E-mailen:** azonosítottként tekintjük az ügyfelet, ha az e-mailt a rendszereinkben szereplő / a Budapest Pénzügyi Asszisztens (BUPA) alkalmazásban regisztrált címről küldi.
- **Levéiben:** a Budapest Pénzügyi Asszisztens (BUPA) alkalmazásban rögzített adatok alapján történik az ellenőrzés.

Sikeres azonosításnak tekintjük, amennyiben a Felhasználó regisztrációjáról bizonyosságot nyertünk, és / vagy panaszának tartalma beazonosítható. A panaszra adott válasz kizárólag az alkalmazásban rögzített elérhetőségre kerül kiküldésre.

Sikertelen azonosítás esetén az Felhasználót a panasz beérkezési csatornáján keresztül értesítjük, hogy panaszát kivizsgálni nem tudjuk, tájékoztatjuk az azonosításhoz szükséges adatok köréről, és kérjük a panasznak újbóli, a beazonosíthatóságot lehetővé tevő megtételére. Sikeres azonosítás esetén megtörténik a panasz rögzítése a rendszerben.

Tájékoztatjuk, hogy a Szolgáltató pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő panaszokat (pl. fizetés-kezdemenyyezési megbízás rögzítéssel) kizárólag a Felhasználótól áll módunkban befogadni - beazonosított beérkezési csatornán.

2.2. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint helyben orvosolja. A Szolgáltató 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. Helyben megoldhatóak azon ügyfélpanaszok, melyek esetén az ügyintéző rövid idő alatt az ügyfél jelenlétében (vagy amíg az ügyfél vonalban van) utána nézhet a rendelkezésre álló rendszerekben, illetve hivatalos dokumentumokban.

A telefonos panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket a Szolgáltató rögzíti, melyről az ügyfelet tájékoztatni köteles. A Szolgáltató a szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig őrzi meg. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását a Szolgáltató székhelyén, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 30 napon belül. A telefonon tett panaszok hanganyagát öt évig tároljuk el, így ezen időszakon túl leiratot nem áll módunkban kiadni ügyfeleink részére, továbbá a beszélgetés visszahallgatását sem áll módunkban biztosítani.

Amennyiben a panasz helyben nem megoldható vagy az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyintéző kolléga rögzíti az ügyfél és a panasz adatait a jegyzőkönyvbe és ez alapján kivizsgálásra továbbítja, a panasz típusa alapján kategorizálva a megfelelő ügyintézőhöz. A panaszról a Szolgáltató munkatársa panaszbejelentő lapot (jegyzőkönyvet) vesz fel.

- Személyesen a Szolgáltató székhelyén közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv kötelezően kinyomtatandó, és egy példányát az ügyfél számára a panasz rögzítését végző ügyintéző aláírásával, átvette jelzéssel át kell adni.
- Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panasz megválaszolásával egyidejűleg küldi meg a Szolgáltató az ügyfélnek.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a panasszal érintett Szolgáltató neve és címe.

2.3. Írásbeli panasz

- Az elektronikus úton érkezett bejelentéseket a Szolgáltató a panaszkezelő rendszerben rögzíti, és a nyilvántartásba vételről az ügyfelet válasz e-mailben értesíti.
- Levélben tett bejelentések esetén a Szolgáltató érkezteti a dokumentumo(ka)t, és rögzíti a bejelentés adatait a panaszkezelő rendszerbe.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem jelen Panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt nem a székhelyen lévő ügyintézőnek adja át, úgy a Szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a Panaszkezelési terület részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.

A székhelyen leadott írásbeli panasz esetén az Ügyfél tájékoztatást kap a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a székhelyen teszi, a Szolgáltató köteles az Ügyfelet tájékoztatni a Panaszkezelési terület elérhetőségéről

A panaszra adott indokolással ellátott választ a panasz beérkezését követően a jogszabályokban előírt határidőkön belül küldjük meg, melyek az alábbiak:

- Szolgáltató Online számlázási szolgáltatással kapcsolatos panaszainak kezelése esetén, vagy egyéb az alábbiakban fel nem sorolt panasz esetén: 30 naptári napon belül;
- a Hpt. hatálya alá tartozó panaszok esetén: 30 naptári napon belül
- a Pénzforgalmi törvényben meghatározott fizetési műveletekkel kapcsolatos panaszok esetén, amelynél nem Felhasználó kezdeményezte az Elektronikus Megbízást: a beérkezést követő munkanapon,
- a 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendeletben meghatározottaknak megfelelően a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panaszok esetén a beérkezést követő 15 munkanapon belül küldjük meg válaszukat a bejelentő részére. Amennyiben a válaszadás a Szolgáltatón kívül álló okok miatt nem történik meg a 15. munkanapig, abban az esetben a 15. munkanapon ideiglenes választ küldünk a bejelentőnek,

melyben tájékoztatjuk a késedelem okáról, valamint a várható végső válaszadási határidőről. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. Pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetében munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló, 2009. évi LXXXV. törvény 2.§ 18. pontjában meghatározott munkanap értendő.

3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben az ügyintéző felveszi az ügyféllel a kapcsolatot a hiányzó adatok pótlása érdekében.

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

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, mely nem áll rendelkezésre a Szolgáltatónál;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó személyes adatai, illetve a panaszban előadott tény, információ vagy más adat, amely a Panaszos személyére, adataira, a Társaságnál igénybe vett szolgáltatásaira vonatkozik a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679/EU számú általános adatvédelmi rendelet (GDPR) szerinti személyes adatnak minősül.

A Panaszos személyes adatait a Társaság a panasz kivizsgálása és elintézése, valamint a hozzá kapcsolódó nyilvántartási kötelezettsége érdekében a Társaságra vonatkozó jogi kötelezettségek teljesítése érdekében (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont) kezeli. A panasszal kapcsolatos adatkezeléssel összefüggésben a Panaszos a GDPR 15-22. cikkei szerinti jogokkal, illetve 77-79. cikke szerinti jogorvoslati lehetőségekkel élhet. E jogok és jogorvoslati lehetőségek gyakorlásának részleteiről, továbbá a Társaság adatkezeléseiről általában további tájékoztatás a www.bupa.hu weboldalon olvashat.

A panaszt benyújtó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a panasz kivizsgáláshoz annak típusától függően, harmadik személyt vonhat be, és tudomásul veszi, hogy a panasz megoldásához, megválaszolásához szükséges adatokat az alábbiakban megjelölt harmadik félnek átadja.

A harmadik fél adatai:

- 1) A Budapest Pénzügyi Asszisztens (munkanév) alkalmazásban támogatott bankok, Együttműködő Partnerek HIRDETMÉNYBEN megnevezett harmadik fél részére.
- 2) A Budapest Pénzügyi Asszisztens alkalmazást üzemeltető harmadik fél részére:

Cégnév:	Partner Hub Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Cég rövidített elnevezése:	Partner HUB Zrt.

Székhely:	1138 Budapest, Szekszárdi utca 16-18. 4. em. 2.
Cégjegyzékszám:	Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság Cg. 01 10 048387
Adószám:	25170416-2-41

3) Panaszkezelési feladatokat ellátó Társaság részére:

Cégnév:	MBH Bank Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Cég rövidített elnevezése:	MBH Bank Nyrt.
Székhely:	1056 Budapest, Váci utca 38.
Cégjegyzékszám:	Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság Cg. 01-10-040952
Adószám:	10011922-4-44

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására törvényben előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint bírósághoz fordulhatnak.

5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Szolgáltató elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- ügyfél adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a kivizsgálás során szerzett információkat, esetleges szakvéleményt;
- a panaszra adott válasz postára adásának dátumát;
- elektronikusan megküldött válasz esetén, az Ügyfélnek elküldött e-mailt, amely kétséget kizáróan igazolja, hogy mikor és milyen e-mail címre került kiküldésre az Ügyfélnek a panaszra adott válasz.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig köteles megőrizni.