

A Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásainak panaszkezelési szabályzata

## **A Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásainak panaszkezelési szabályzata**

### **I. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

#### **1. Szabályzat tárgya**

Jelen szabályzat a Budapest Eszközfinanszírozó 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.

Változások összefoglalása:  
Jelen szabályzat a H-379/2020 számú panaszkezelési szabályzat módosított változata, melyet a fúziós szabályozási rend szerinti sablonba tettünk át.

#### **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**

- Ptk. 2013. évi V. tv.
- Hitelintézeti és Pénzügyi törvény (HPT)
- Pénzforgalmi törvény
- 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendelet
- 2009. évi LXXXV. törvény
- 2011. évi CXII. törvény

A Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásainak panaszkezelési szabályzata

#### 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 (Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. 1138 Budapest Váci út 193.) a munkanapokon 8-16 óráig.
- b) telefonon: a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül

Ügyfélszolgálat	Nyitva tartás	Fekete telefonszám
Budapest Eszközfinanszírozó 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: Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. Panaszkezelési Főosztály, 5600 Békéscsaba, Andrassy út 37-43.)
3. elektronikus levélben: a panaszbejelentési e-mail-címen, 0-24 óráig: [panasz@bupa.hu](mailto:panasz@bupa.hu)

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

## A Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásainak panaszkezelési szabályzata

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 érkezhethet 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, útlevél, 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 panaszunk 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-kezdemenyvezési 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

## A Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásainak panaszkezelési szabályzata

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 bocsájítjuk a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 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

## A Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásainak panaszkezelési szabályzata

székhelyen lévő ügyintézőnek adja át, úgy a Szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a Panaszkezelési főosztály 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 főosztály 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 Hitelintézeti és Pénzügyi törvény (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 ügyfélről:

- 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 Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. Budapest Pénzügyi Asszisztens szolgáltatásainak panaszkezelési szabályzata

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

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.6
Székhely:	1138 Budapest, Szekszárdi utca 16-18. 4. em. 2.
Cégjegyzékszám:	Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság Cg. 01 10 048387
Adószám:	25170416-2-41

#### 4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására törvényben előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél bírósághoz fordulhat.

#### 5. A panasz nyilvántartása

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

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válasz postára adásának dátumát;
- f) 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 panaszt és az arra adott választ öt évig őrizzük meg.