

# **BPK Követeléskezelő Zrt.**

## **Panaszkezelési szabályzata**

### **I. Bevezetés**

A BPK Követeléskezelő Zrt. üzleti stratégiájának alapja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Minden szervezet működése során azonban előfordulhatnak olyan esetek, amelyek során szükségessé válik, hogy ügyfeleink a szolgáltatásainkkal, illetve Cégünk működésével kapcsolatos észrevételeiket, kifogásaikat és panaszait közölhessék velünk. Kiemelten fontosnak tartjuk, hogy ezen észrevételeket, kifogásokat és panaszokat Cégünk megfelelő módon kezelje. A BPK Követeléskezelő Zrt. a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását, és azok kezelésének rendjét a Hitelintézetekről és Pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény rendelkezéseinek maradéktalan betartása mellett az alábbiak szerint végzi.

### **II. Közzététel**

A BPK Követeléskezelő Zrt. jelen Panaszkezelési tájékoztatót az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében (1024 Budapest, Ady Endre utca 19.), valamint a társaság hivatalos oldalán a [bpkzrt.hu](http://bpkzrt.hu) honlapon teszi közzé.

### **III. Fogalmak**

*Panasz:* az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság által történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő esetleges jogvita rendezésével összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

Panasznak minősül továbbá, amennyiben az ügyfél az ügykezelés alapjául szolgáló szerződése felmondásának tényét, az ügykezelő társaság elérhetőségét vagy a jogelőd hitelkezelő társaság magatartását kifogásolja, illetve amennyiben az ügyintézésrel összefüggésben bűncselekmény elkövetésére hivatkozik.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, állásfoglalást kér, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz,ényt közöl.

*Adós:* az a természetes személy, természetes személy-vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, akinek/amelynek a Társasággal szemben Tartozása, azaz fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn.

Jelen szabályzat alkalmazása szempontjából adósnak kell tekinteni azt is, aki a követelésért kezességet vállalt, valamint, aki a tulajdonát képező ingó vagy ingatlanra biztosítékként zálogjog alapítását engedélyezte.

*Ügyfél:* az a természetes személy, természetes személy-vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, aki/amely közvetve vagy közvetlenül az adós tartozását érintő bejelentéssel fordul Társaságunkhoz.

Az adós, illetve ügyfél helyett – ide nem értve a telefonos ügyintézés – a törvényes képviselője vagy meghatalmazottja is eljárhat. Ha az ügyfél nem személyesen jár el, az eljáró személy képviseleti jogosultságát a BPK Követeléskezelő Zrt. megvizsgálja, és amennyiben meghatalmazás nem került benyújtásra, írásbeli meghatalmazást kér.

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

A meghatalmazott eljárása visszautasítható, ha az nem alkalmas az ügyben a képviselet ellátására, vagy ha képviseleti jogosultságát az erre irányuló felhívás ellenére sem igazolja, illetve a meghatalmazás nem tartalmazza a jogszabályban írt formai és tartalmi kellékeket.

#### **IV. Bejelentés módja**

Fontos számunkra, hogy ügyfeleink az észrevételeiket, kifogásaikat a lehető legegyszerűbb és legkényelmesebb módon juttathassák el hozzánk, ezért telefonon, postai úton, elektronikus formában, illetve személyesen is fogadjuk azokat. A panasz szóban és írásban terjeszthető elő Társaságunk részére. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

##### **1. Panasz bejelentése szóban:**

- Telefonon keresztül a panaszt az alábbiak szerinti rendben fogadjuk:

- Hétfő : 8.00-16.00
- Kedd : 8.00-16.00
- Szerda : 8.00-16.00
- Csütörtök : 8.00-20.00
- Péntek : 8.00-14.00

A panaszt a következő telefonszámon lehet bejelenteni: + 36 (1) 700 1965 (1-es gomb)

- Személyesen a panaszt az ügyintézőn keresztül lehet bejelenteni az ügyfélfogadási órákban, Társaságunk székhelyén – mely egyben a panaszügyintézés helye is – 1024 Budapest, Ady Endre utca 19. szám alatt.

Ügyfélfogadási órák:

- Hétfő : 9.00-16.00
- Kedd : 9.00-16.00
- Szerda : 9.00-16.00
- Csütörtök : 9.00-16.00
- Péntek : 9.00-13.00

## 2. Panasz bejelentése írásban:

- Személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén
- Levélben a következő címre küldött levél formájában lehet elküldeni: BPK Követeléskezelő Zrt.1024 Budapest, Ady Endre u. 19.
- Elektronikus úton a következő e-mail címre küldött levél formájában lehet elküldeni: [info@bpkzrt.hu](mailto:info@bpkzrt.hu)

Kérjük, hogy az elektronikus ügyintézés esetleges üzemzavara esetén hagyományos postai úton, vagy személyesen szíveskedjék Társaságunkat megkeresni!

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

A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban Társaságunknak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfélnek kizárólag általános tájékoztatás adható.

Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel Társaságunk munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel.

Ügyfeleink adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket.

Az adósra vagy ügyletre vonatkozó információ, kizárólag a bejelentő vagy az adós meghatalmazottja, valamint az arra jogosult megkereső hatóság részére adható ki.

Társaságunk lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon, de Társaságunk az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

## V. Panasz kezelése

A panasz kivizsgálása térítésmentesen, az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. Társaságunk a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni.

Társaságunk a vonatkozó előírásoknak megfelelően az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során az ügyfél ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

### 1. Szóbeli panasz kezelése:

Társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Társaságunk a telefonon közölt és rögzített panasz esetben jegyzőkönyvet vesz fel és indoklással ellátott álláspontját a panasz rögzítését követő 30 naptári napon belül küldi meg.

Társaságunk a jelen szabályzat szerint rendelkezésre álló telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, erre a beszélgetés elején az automata felhívja az ügyfél figyelmét. Társaságunk a telefonon rögzített panaszról készült hanganyagot 1 évig megőrzi. A hanganyag visszahallgatását az ügyfél kérésére biztosítjuk.

Az adós/ügyfél kérésére térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - mivel a panasz várható kivizsgálása és rendezési ideje meghaladja az ügyfélszolgálat panaszos által elvárt idejét, illetve a válaszadáshoz más szakterülettel történő konzultációra is szükség van - Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyv - melyet ügyfél aláírásával hitelesít - másolati példánya a panaszosnak átadásra kerül.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát Társaságunk a panaszra adott válasszal együtt küldi meg. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül küldjük meg.

A panaszról készített jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes- körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

## 2. Írásbeli panasz kezelése:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját Társaságunk a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg, ide nem értve a Központi Hitelinformációs Rendszert (KHR) érintő kifogást, mely utóbbira a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény irányadó.

Társaságunk a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg,

amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Társaságunk az eljárást érdemi vizsgálat nélkül megszünteti, ha a panasz benyújtását követően az ügyfél elhunyt, és a kivizsgálási határidőn belül nincs ismert örököséről tudomása.

Ugyanazon ügyfél ismételt - a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó - panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját Társaságunk úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja, azonban ismételt kivizsgálást nem végez.

Társaságunk jogosult a panaszt érdemi vizsgálat nélkül elutasítani, illetve az eljárást megszüntetni, ha:

- a) a kérelmet nem az arra jogosult terjesztette be,
- b) a panasz benyújtását követően az ügyfél elhunyt,
- c) az ügyfél/meghatalmazott az eljárásban a hiánypótlásra való felhívásnak nem tett eleget.
- d) ugyanazon tárgyú, ismételt panaszbejelentés során újabb tény, körülmény nem merült fel.

Társaságunk az ügyfelek panaszbejelentései kezelését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény; a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben meghatározottaknak megfelelően végzi.

Társaságunk a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

## **VI. A panaszbejelentés nyilvántartása**

A panaszbejelentésekről a BPK Követeléskezelő Zrt. elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panaszos nevét,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, annak megfelelő csoportba történő besorolását,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- e) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- f) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- g) a panasz megválaszolásának időpontját és a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A BPK Követeléskezelő Zrt. a panaszt és az arra adott választ egy évig megőrzi.

## **VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

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

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

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

## **VIII. Panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat:**

Cégünk elsődleges célja, hogy Ügyfelei részére kielégítő választ tudjon adni és mindkét fél részére megnyugtató módon tudjuk lezárni a felmerült panaszokat.

Ezért kérjük Tisztelt Ügyfeleinket, hogy elsősorban a BPK Követeléskezelő Zrt. felé jelezzék panaszukat.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- 1) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos 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):

ügyfélszolgálat címe : 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
levelezési címe : 1525 Budapest, Pf.: 172.,  
telefon : +36 80 203 776,  
e-mail cím : ugyfelszolgalat@mnbb.hu

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

székhely : 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
levelezési címe : 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.,  
telefon : +36 (80) 203 776  
e-mail cím : ugyfelszolgalat@mnbb.hu

c) bíróság.

- 2) A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha Társaságunk alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.
- 3) A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén Társaságunk külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
- 4) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## IX. Zárzó

Bízunk benne, hogy a fenti panasztételi lehetőségek használatára nem lesz szükség. Amennyiben mégis úgy gondolja, hogy élni kíván ezekkel, úgy a fent leírtak szerint fogunk eljárni és a felmerült problémát megnyugtatóan tudjuk rendezni.

Budapest, 2019. február 01.

BPK Követeléskezelő Zrt.  
Mákos Attila elnök-vezérigazgató



