

Hatályos: 2020.04.01.

A Takarékbank Zrt. és a TakarékJelzálogbank Nyrt. Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A Takarékbank Zrt. (székhelye: 1117 Budapest, Magyar tudósok körútja 9. G. épület, cégjegyzékszám: 01-10-1400275) és a TakarékJelzálogbank Nyrt. (székhelye: 1117 Budapest, Magyar tudósok körútja 9., cégjegyzékszám: 01-10-043638) - *a továbbiakban: Társaság* - munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Társaság között véleményeltérés jelentkezik. A Társaság célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

**Takarékbank Zrt.
TakarékJelzálogbank Nyrt.**

1. Panaszbejelentés módja a Társaságnál

A Társaság az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
 - személyesen: a Társaság honlapján (www.takarekbank.hu) közzétett ügyfélszolgálati helyeken, azok nyitvatartási idejében,
 - telefonon: a +36-1-311-3110 telefonszámon, a hét minden napján 0-24 óráig,
 - VideoBankon: hétfő-csütörtök 8:00 – 16:00, péntek 8:00 – 15:00 óra között.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a Társaság levelezési címére címezve (1942 Budapest),
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a takarekbankpanasz@takarek.hu vagy kozpont@takarek.hu e-mail címen fogadja.

Meghatalmazott útján:

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást **minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba** kell foglalni, ezért kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen. Javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató *mellékletében* található nyomtatványt használja.

2. Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (*melléklet*),
- a Társaság panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (*melléklet*).

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Társaság részére, a fent jelölt módon:

- Ön által megírt levélként, annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (*melléklet*) annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a Társaság panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (*melléklet*).

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Társaság honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is.

3. A panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Társaság részére:

- név
- lakcím (székhely), illetve levelezési cím
- azonosító szám (szerződésszám, hitelazonosító szám, bankszámlaszám, bankkártya száma stb.)
- értesítés módja
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panasza alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a Társaság rendelkezésére
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat
- a panasz közvetítéssel való érintettsége

4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén

A Társaság által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási, illetve a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bszt.) szerinti befektetési szolgáltatási és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységet e törvényekben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

A Társaság által igénybe vett közvetítő is a jelen Panaszkezelési Tájékoztató rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A Társaság, mint a **Hpt.**, illetve **Bszt. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal** (befektetési szolgáltatás, jelzáloghitel, pénzváltás, kézizálogkölcson) **kapcsolatos panaszok kezelése** tekintetében is a jelen Panaszkezelési Tájékoztatóban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

A Társaság, mint Hpt. szerinti jelzáloghitel közvetítő a jelzáloghitelekkel kapcsolatos panaszok esetén is a jelen Panaszkezelési Tájékoztatóban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el azzal, hogy a panaszok kivizsgálását, az Ügyfelek közvetlen tájékoztatását - szükség esetén a Társaság bevonásával - az illetékes megbízó végzi.

5. Szóbeli, telefonos és VideoBankon keresztül benyújtott panaszbejelentés

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében a Társaság úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a telefonon, VideoBankon keresztül benyújtott panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a Társaság munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat (az azonosító a hívás/beszélgetés időpontja és a panaszos hívószáma/neve).

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Társaság a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek a Jegyzőkönyv másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel, a VideoBank beszélgetésről kép- és hangfelvétel készül, melyet 5 évig kell megőriznünk.

Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül (jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 naptári nap) térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Személyesen előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a Társaság munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel. A személyesen közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv egy másolati példányát átadásra kerül az Ön részére.

6. A panaszról készült jegyzőkönyv

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült jegyzőkönyv legalább 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 Társaság és közvetítője neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

7. A panaszok megválaszolása

A Társaság a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái

1. Szóbeli, azonnal ki nem vizsgált panasz esetén:

Írásban az írásbeli panasszal azonos módon és határidőben.

2. Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelet a Társaság írásban

- ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként, vagy
- elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

A Társaság Önnek a válaszát tehát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,

vagy

- a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság az Ön által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette el, és amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a portálon keresztül.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a válasznak az Ön részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - kinek a részére és
 - milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

vagy

- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme,

ez esetben a Társaság az írásos választ postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1. A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indokolással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra sürgősen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikus, ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A teljeskörű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben sem, amikor

- egy panasznak a pénzforgalmi és nem pénzforgalmi panaszokra irányadó eltérő határidők irányadók, illetve
- a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidens bejelentésre a Társaság külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a Társaság az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Társaság által történő átvételének napja/Társasághoz érkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétféjére/munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ön pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

A panaszkezelésre előírt lenti határidők meghosszabbítására nincs mód.

Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum), a Társaság írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a Társaság illetékes munkatársa haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

7.2.2. Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint

Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 naptári napon belül.

Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó panasz:

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő 15 munkanapon belül.

Ideiglenes válasz:

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságunkon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, Társaságunk ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza.

Végső válasz

A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. (harmincötödik) munkanap.

Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás 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 válaszlevél postára adásának (*kiküldésének*) – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig megőrzi.

9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a Társaság elutasítja, a Társaság az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

Amennyiben panaszja a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitára irányul, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), illetve

- **a Társaság székhelye szerint illetékes bírósághoz.**

A Társaság az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.

A válaszlevelében meg kell adnia az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét,
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben a Társaság az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Társaság a jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a Társaság alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Társaság elektronikusan, vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: +36-1-311-3110
- e-mail cím: takarekbankpanasz@takarek.hu
- postai cím: 1942 Budapest

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért **a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz** fordulhatnak.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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.

Amennyiben panaszja az Ön és Társaságunk között létrejött **online adásvételi/ online szolgáltatási szerződéssel* megvásárolt termékkel/ igénybevett szolgáltatással (továbbiakban: online vásárlás) kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita rendezésére irányul**, és panaszja elutasításra kerül, akkor a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében, a fentebb felsorolt jogorvoslati lehetőségeken túl az alábbi lehetőséggel is élhet. Az Európai Unió által létrehozott online vitarendezési platform honlapján

(<http://ec.europa.eu/odr>) történő regisztrációt követően elektronikus űrlap kitöltésével kezdeményezheti az online vásárlással kapcsolatos jogvita rendezését.

Az online vitarendezési platformon kezdeményezett pénzügyi fogyasztói jogvita esetén kizárólag a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület hoz döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben, azonban a Pénzügyi Békéltető Testület választhat, hogy a jogvitát az online vitarendezési platformon történő eljárása során vagy a bíróságon kívüli eljárása keretében rendezi-e.

*Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződésnek minősül az olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a Társaság vagy annak közvetítője a Társaság honlapján vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást, és azt a fogyasztó a honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg.

10. Közzététel

A Társaság a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és a honlapjának (www.takarekbank.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó Ügyfelei adatait a személyes adatok védelmére és kezelésére vonatkozó mindenkor hatályos előírásoknak megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Társaság célhoz kötötten és szükséges mértékben, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat*) a Társaság 5 évig őrzi meg.

12. Mellékletek

1. A pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz – pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezése
2. A. Takarékbank Zrt. Panaszbejelentő Nyomtatvány
B. TakarékJelzálogbank Nyrt. Panaszbejelentő Nyomtatvány
3. Meghatalmazás
4. Fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány
5. Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány