

Tájékoztató

Teendők pénzügyi panaszok esetén

Bankunk pénzügyi szolgáltatásával kapcsolatos kifogásuk, panaszuk esetén közvetlenül Bankunknál kell jelezniük a problémát, lehetőség szerint közösen keresve a megoldást.

Eredménytelenség esetén érdemes további fórumokhoz fordulni. A panasz Bankunk részéről történő kezelés módjáról, az eljárás menetéről és a határidőkről részletesen a Panaszkezelési Szabályzatból informálódhatnak, mely a honlapon valamint az ügyféltérben kifüggesztve is elérhető, de az ügyintézők, illetve a telefonos panaszvonal is szolgál felvilágosítással. A panaszkezelési eljárás törvény alapján térítésmentes, azért külön díjat nem számítunk fel.

Panaszt tehet írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) vagy akár szóban (személyesen, telefonon) is. Szóbeli panasz esetén – ha azonnal nem oldható meg az ügy, vagy annak megoldásával nem ért egyet – jegyzőkönyvet veszünk fel, amelynek egy másolati példányát átadjuk vagy elküldjük az Ön részére. A telefonon tett panaszról hangfelvétel készül, amelyet kérésére rendelkezésére bocsájtsunk.

Panasza mihamarabbi kivizsgálása érdekében célszerű írásbeli panaszához a kifogásait alátámasztó dokumentumokat is csatolni. A panasz megtételéhez szükséges írásos anyagokat a Panaszkezelési Szabályzatunk (melléklete) tartalmazza, mely rögzíti az ügyféltől bekérhető adatokat is.

Mit kell tenni több különböző jellegű panasz esetén?

Ha több, különböző jellegű kifogásuk is felmerült, panasztételkor ezeket érdemes külön-külön jelezni, és a panaszok lényegét egyenként rögzíteni, mivel az egyes kifogásokat Bankunk külön-külön vizsgálja és válaszolja meg.

Milyen határidőn belül kell a pénzügyi szolgáltatónak a panaszra válaszolnia?

Bankunk a panasztételt követő 30 napon belül köteles pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott írásbeli választ adni, s azt eljuttatni Önhöz.

Mi a teendő, ha elutasítjuk panaszát?

Amennyiben Bankunk a panaszt elutasította, vagy döntésével nem ért egyet, az alábbi fórumokon érvényesítheti jogait.

Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) lehet írásbeli fogyasztói kérelemmel fordulni, ha úgy ítéli meg, hogy Bankunk jogszerűtlenül vagy megtevésztő módon járt el Önnel szemben (jogszabálysértés esete). Amennyiben a vita rendezésére tett korábbi kísérlete

eredménytelen volt, úgy írásbeli, saját kezűleg aláírt, vagy az Ügyfélkapun keresztül benyújtott kérelemmel lehet az MNB-hez fordulni. Kérelme tárgyában 3 hónapon belül várható döntés, indokolt esetben a határidő 30 nappal meghosszabbítható. A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy korábban Bankunknál megkísérelte a kifogás rendezését.

Fontos tudni azonban, hogy az MNB csak jogszabálysértés (pl. panaszára a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kapott választ, vagy Bankunk valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el.

Egyedi szerződéses jogvitákban - így különösen szerződés megkötése, érvényessége, megszűnése - nem az MNB-nek, hanem a Pénzügyi Békéltető Testületnek van hatásköre.

MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefon: 06-40-203-776

Központi fax: (36-1) 4899-102

email: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Webcím: <http://felugyelet.mnb.hu>

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése (szerződés jogvita). A PBT eljárását írásbeli kérelemmel kezdeményezheti. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy a PBT eljárása során eljárási díj, illeték nem terheli a fogyasztót. Az eljárás során azonban adódhatnak olyan költségek, amelyek a felek oldalán a PBT eljárásának igénybevételevel összefüggésben igazoltan merültek fel. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. Az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

Az MNB illetőleg a PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk arra is a figyelmet, hogy eljárási jogkörük nem terjed ki a pénzügyi szolgáltató munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, továbbá a hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára.

PBT elérhetőségei:

- **Cím:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

- **Telefon:** +361-489-9700
- **E-mail:** pbt@mnbb.hu

| Polgári peres bírósághoz bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben vitarendezési fórumként a bíróságot választja, akkor azt követően már nem lehet igénybe venni a PBT eljárását.

A Bank kérésére költségmentesen megküldi az MNB és a PBT eljárásához szükséges kérelmet.

A Duna Takarékszövetkezet Zrt. elérhetőségei:

Levelezési cím: 9022 Győr, Árpád út 93.

Panaszvonal: 06 40/99 00 99

Telefon: 06 96/ 550 720

Fax: 06 96/ 514 450

E-mail: panasz@dunatakarek.hu

<http://www.dunatakarek.hu>