

**A fogyasztóvédelemről és panaszkezelésről szóló
15/2014. számú vezérigazgatói utasítás 1. számú melléklet
Panaszkezelési Tájékoztató**



**A Takarékbank Zrt. aláírásával vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó
pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló
Magatartási Kódexben foglaltakat
(A Magatartási Kódex elérhetősége: [www.takarekbank.hu/Információs oldalak](http://www.takarekbank.hu/Informaciós_oldalak))**

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Takarékbank között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. 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.

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos alapfogalmak

- **Fogyasztó:** a Takarékbank szolgáltatását – önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében – igénybe vevő természetes személy, ideértve azt a természetes személyt is, aki a Takarékbank szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki szolgáltatást igényel vagy az iránt érdeklődik.
- **Ügyfél:** a fogyasztó fogalmába tartozó természetes személyeken kívül az egyéni vállalkozó, a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, valamint annak képviselője, aki a Takarékbank termékét, szolgáltatását igénybe veszi, illetve szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki szolgáltatást igényel vagy az iránt érdeklődik.
- **Panasz:** minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely valamely takarékbanki, vagy Takarékbank által igénybe vett közvetítői szervezeti egység vagy munkatárs egyedi vagy általános eljárását, a Takarékbank szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Takarékbank által történő teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, valamint az azt követő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét, mulasztását vagy magatartását kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Takarékbanktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Beadvány:** jogszabálysértés gyanúja esetén az ügyfél pénzügyi szervezet eljárását kifogásoló, a Magyar Nemzeti Bankhoz eljuttatott beadványa.
- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Bank működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Bank működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Bank székházában található ügyféltérben lévő recepció látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékbank valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Az ügyfélbejelentések módja

A Bank a bejelentéseket elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy képviselő/meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levelezőrendszeren és interneten).

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje a recepciós munkatársaink segítségét, akik értesítik, illetve személyes jelenlét esetén helyszínrre hívják a tárgyban illetékes ügyintézőt.

Az ügyfélszolgálaton lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására elektronikus úton és telefonon is.

A Takarékbank a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli előhangos bejelentkezése érdekében a Bank úgy jár el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az 1. sz. függelékben található formanyomtatvány kitöltésével a Bank panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön kap egy, a Bank által aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumok másolatát.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ön és a Bank közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül, és a hangfelvételt a Bank egy évig megőrzi. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A recepción az ügyfélszolgálat munkanapokon hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 8 és 16, csütörtökön 8 és 20 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan elérhető.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Bank érintett szakterületének, amely az Ön bejelentésére adott, indoklással ellátott választ vagy megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 naptári napon belül, megküldi Önnek. Ügyintézőink az

Ön kérésére tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

Írásbeli panaszát megteheti az 1. sz. függelékben található, az ügyféltérben, valamint a Bank honlapján is elhelyezett formanyomtatványon, vagy a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatvány kitöltésével. A Takarékbank az ezektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Takarékbanknak az Önnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításhoz szükséges, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot és beszerzi azt.

A Takarékbank 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) *ügyfél igénye,*
- i) *a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,*
- j) *meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és*
- k) *a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.*

A panasz kivizsgálása térítésmentes, a Bank ezért külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződéses jogviszonyt érintő panaszával a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a Bank:

- a) idő előtt felmondta a szerződését,
- b) nem tájékoztatta Önt arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- c) olyan többletköltséget számolt fel az Ön terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetésny vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- d) szerződésszegése Önnek kárt okozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:
levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172
telefon: 06-1-4899-100
e-mail cím: pbt@mnbb.hu
honlap: <https://felugyelet.mnbb.hu/pbt>

A polgári perrendtartás szabályai szerinti Bírósághoz jogsértés esetén fordulhat.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet az MNB-nél, amennyiben a Bank szolgáltatásával, vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban a Takarékbank részére előterjesztette, azonban a panaszára nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása nem a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó törvényekben előírtak szerint történt, illetve a Bank válaszából egyéb, a jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

Fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősülnek a következők:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 39. §-ban meghatározott törvények vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint
- b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezései (megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat),
- c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezései (direkt marketing), továbbá
- d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezései (információtovábbítás és hozzáférés, elektronikus hirdetések), illetve .

A Magyar Nemzeti Bank elérhetősége:
levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777
telefon: 06-1-4899-100
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
honlap: <https://felugyelet.mnbb.hu/fogyasztoknak>

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfelek jogorvoslatért a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Bank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a jogszabályban meghatározott tartalommal nyilvántartást vezet, a lezárt panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

Ha Önnek pénzügyi, befektetési, illetve kiegészítő pénzügyi vagy befektetési szolgáltatással kapcsolatban keletkezne panasza, abban az esetben kérdéseivel mind a Takarékbank által igénybe vett közvetítőkhöz, mind pedig a Takarékbankhoz fordulhat. A Takarékbank a közvetítő tevékenységéért ugyanolyan felelősséggel tartozik, mintha saját maga járt volna el az adott ügylet során.

A közvetítő a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani a Takarékbank részére, illetve a Takarékbankhoz a közvetítőkkal kapcsolatban beérkező panaszról a Bank haladéktalanul tájékoztatja a közvetítőt.

Függetlenül attól, hogy Ön panaszát a Takarékbankhoz vagy a Bank által igénybe vett valamely közvetítőjéhez nyújtja be, ez nem befolyásolja a panasz megválaszolására vonatkozó jogszabályi határidő betartását.

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, kérjük, hogy lehetőleg a 3. számú függelékben található nyomtatványt használja. Amennyiben nem a Takarékbank által megadott nyomtatványt használja, kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek tegyen eleget.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a <https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak> oldalon.

Az MNB honlapján számos, a pénzügyi és befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztató, termékleírás és összehasonlítást segítő alkalmazás (pl. hitelkalkulátor) is elérhető.

A Takarékbank Zrt. a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Telefon: 06-1-457-8900

Telefax: 06-1-225-4210

E-mail: info@tbank.hu

Postai cím: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.
1525 Budapest, Pf 114.

Internet: www.takarekbank.hu Ügyfélszolgálat/panaszkezelés menüpont

Takarékbank Zrt.

FOGYASZTÓI PANASZ (JEGYZŐKÖNYV)

PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY ADATAI:

Név:

Cím:

PANASZOS ADATAI:

Név*:

Lakcím/Székhely/Levelezési
cím*:

Telefon:

Képviselő**:

A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező

**Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt.

A panasz benyújtásának módja*

 telefonon személyesen írásban**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. hitel, bankkártya-forgalmazás, számlavezetés):**

Az ügyfél igénye (pl. tájékoztatás, szolgáltatás kiegészítése, szerződés megszüntetése, kártérítés):

Az Ügyfél azonosítására szolgáló egyéb adat*
(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

PANASZ LEÍRÁSA*:

Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban).

A nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot őrizze meg!

Kérjük továbbá, hogy kifogásait és azok indokait lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon), lényegre törően, felsorolásszerűen rögzítse.

Benyújtott dokumentumok jegyzéke:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Kelt:

.....
Jegyzőkönyvet felvevő személy

.....
Ügyfél