

A Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.

Panaszkezelési Szabályai

2018. június 25.

Tisztelt Ügyfelünk!

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. (*a továbbiakban: Társaság*) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival 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 Tájékoztatóval a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát jelezhesse. 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 információkat talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.

1. Panaszbejelentés módja a Társaságnál

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

- **szóban:**
 - személyesen: a Társaság székhelyén hétfőtől csütörtökig 8,30 órától 16,30 óráig, pénteken 8,30 órától 14,00 óráig (1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6. I. emelet),
 - telefonon: a +36-1/329-0621 vagy +36-1/329-7861 telefonszámon, hétfőn, szerdán, csütörtökön 8,30 és 16,30 óra között, keddi napon 8,30 és 20,00 óra között, pénteken 8,30 és 14,00 óra között.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - a Társaság székhelyére címezve (1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.)
 - a Társaság telefaxszámán: +36-1/349-7530
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig a tkkzrt@tkkzrt.hu e-mail címen.

A Társaság az elektronikus úton benyújtott írásbeli panaszt – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (meghatalmazás minta található a Társaság honlapján: www.tkkzrt.hu).

A Társaság ügyfélszolgálati, ügyfelek számára nyitva álló helyiségének elérhetőségét, valamint nyitvatartási idejét a 4. számú melléklet tartalmazza.

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes!

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

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

- név és személyazonosító adatok
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (*szerződésszám, hitelazonosító szám, a Társaság hivatkozási száma, fizetési meghagyás és/vagy végrehajtási eljárás száma stb.*)
- telefonszám, email cím
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka és az Ön igénye
- panaszát alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata
- értesítés módja
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes, közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás

2. A panasz kivizsgálása

2.1. Szóbeli panasz

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a jelen Tájékoztató 1. és 2. számú mellékleteiben található formanyomtatványok bármelyikének kitöltésével az Ön panaszáról a Társaság Jegyzőkönyvet (*Panaszbejelentő Nyomtatvány*) vesz fel.

A Jegyzőkönyvet kitöltheti Ön, vagy kérheti a Társaság munkatársának segítségét is. A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Társaság átadja Önnek annak másolati példányát.

Amennyiben a panasz nem a *Panaszbejelentő Nyomtatvány* kitöltésével kerül felvételre, úgy a jogszabály értelmében a következő tartalmú jegyzőkönyvet veszi fel munkatársunk:

- 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, hivatkozási szám,
- 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,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság neve és címe.

2.2. Telefonon előadott szóbeli panasz

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ön és a Társaság közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, melyet 5 (öt) évig megőrizzük. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített másolatot.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az Ön által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

Telefonon előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása telefonon nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a Társaság munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv 1 (egy) darab másolati példányát a Társaság a válaszadással egy időben megküldi az Ön részére.

2.3. Szóbeli panaszok további kezelése

Az Ön által előterjesztett panasz ezt követően átadásra kerül a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének, amely az indokolással ellátott, teljes körű választ, vagy

megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi Önnek.

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

Ügyintézőink a panasz megválaszolását, illetve a felvilágosítás nyújtását megelőzően kérhetik, hogy Ön hitelt érdemlően azonosítsa magát, illetve az azonosítás kapcsán további adatokat kérhetnek be Öntől.

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ez esetben javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatványt használja. *(Amennyiben nem a Társaság által megadott nyomtatványt használja, kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek eleget tegyen. Ehhez mintául szolgálhat a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatvány.)*

2.4. Írásbeli panasz

Írásos panaszát Ön előterjesztheti:

- Ön által megírt levélként,
- a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványán (*Jegyzőkönyv*) (1. számú melléklet),
- a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon (2. számú melléklet).

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

- Ön által megírt levélként,
- a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványán (*Jegyzőkönyv*) (1. számú melléklet), annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon (2. számú melléklet), annak elektronikus úton történő megküldésével.

Tájékoztatjuk Önt, hogy elektronikus levélben kizárólag akkor áll módjában a Társaságnak megválaszolni az Ön panaszát, amennyiben az általános információval megválaszolható, illetve amennyiben Ön kifejezetten kéri (*írásban, e-mailben, illetve telefonon a jelen Tájékoztató 1. pontjában megjelölt telefonszámokon*), hogy a Társaság panaszát elektronikusan válaszolja meg az Ön által megadott email címre, továbbá, ha személyazonosságát hitelt érdemlően igazolja. Ennek hiányában a Társaság válaszát postai úton küldi meg Önnek.

3. A panaszok kivizsgálása, megválaszolása

A Társaság az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelét a panasz közlését követő 30 (*azaz harminc*) naptári napon belül megküldi az Ön részére. Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére, vagy munkaszüneti napra esik, a válaszlevél megküldésének határideje a munkaszüneti napot megelőző munkanap.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Társaság 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 fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a fenti a) pont esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, míg a fenti b) pont esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a fenti a) és a b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panasz a mely részével kihez fordulhat.

A Társaság az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

A Társaság a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A Társaság tájékoztatási kötelezettségének figyelemfelhívásra alkalmas módon tesz eleget, illetve a tájékoztatás során egyszerű nyelvezetet használ.

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4. A panaszok nyilvántartása

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

A panasznyilvántartás tartalmazza:

- sorszámát, iktatószámát,
- a panaszos azonosító és kommunikációs adatait (nevét, lakcímét, levelezési címét, kapcsolattartásra megadott telefonszámát, vagy emailcímét),
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panaszos szerződésszámát,
- 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, illetve kiküldésének dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni és az MNB felhívására bemutatni.

A Társaság a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Társaság

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

5. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

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

A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén is jogosult a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **Magyar Nemzeti Bankhoz** (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu).

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

- **Pénzügyi Békéltető Testülethez**

Általános ügyekben:

- Levélben, postai úton: Pénzügyi Békéltető Testület – 1525 Budapest Pf. 172.
- vagy közvetlenül a PBT-nek címezve (Pénzügyi Békéltető Testület – 1013 Budapest I. ker., Krisztina krt. 39.)
- E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- telefonon: 06-80/203-776

- **bírósághoz**

az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

A testület és a hatóság, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testület, hatóság, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

A testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetőségei:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>;

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk általános alávetési nyilatkozatot (amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magunkra nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadtuk el) nem tett.

Amennyiben a Társaság az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Társaság a 30 naptári napos 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 kérelmi nyomtatványt a Társaság haladéktalanul, elektronikusan, vagy postai úton, díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: +36-1/329-0621 vagy 329-7861
- e-mail cím: tkkzrt@tkkzrt.hu
- postai cím: TKK Zrt., 1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítására vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén 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.

6. Közzététel

A Társaság a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és honlapján (www.tkkzrt.hu) is közzéteszi.

7. Együttműködés a panaszügyintézés során a jogelőd pénzügyi szervezetekkel

A Takarékszövetkezeti Követeléskezelő Zrt. jogelőd pénzügyintézet partnereinek tevékenységével kapcsolatban beérkező panaszbejelentések esetében az ügy kivizsgálása érdekében felveszi a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen Ön a panasz jellegetől és összetettségétől függően a jogelőd pénzügyintézettől is kaphat választ a Társaság válasza mellett.

8. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó ügyfelei adatait a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok és a Társaság Adatkezelési Tájékoztatója rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

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

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat és a telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételeket *(a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálatban benyújtott, keletkezett vagy bekért dokumentumokat)* a Társaság 5 évig őrzi meg az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító, visszakereshető elektronikus nyilvántartás formájában, illetve papír alapon is.

E nyilvántartásban a Társaság minden olyan adatot nyilvántart, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

Panaszával összefüggő adatkezelési tevékenység részletszabályait a Társaság Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

* * *

Melléletek:

1. számú melléklet – a TKK Zrt. Panaszbejelentő nyomtatványa
2. számú melléklet – a Magyar Nemzeti Bank Panaszbejelentő nyomtatványa
3. számú melléklet – a TKK Zrt. meghatalmazás mintája
4. számú melléklet – a TKK Zrt. ügyfelek számára nyitva álló helyiségének elérhetősége, valamint nyitvatartási ideje