

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

## TARTALOMJEGYZÉK

### Tartalom

1. BEVEZETÉS.....	3
1.1. A szabályzat célja .....	3
1.2. A szabályzat hatálya .....	3
1.2.1. A szabályzat alanyi hatálya .....	3
1.2.2. A szabályzat tárgyi hatálya .....	3
2. A PANASZOK KEZELÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	3
3. A TÁRSASÁG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYAI.....	4
4. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJA.....	5
4.1. A bejelentés csatornái.....	5
4.1.1. Személyesen (írásban és szóban előterjesztett panasz).....	5
4.1.2. Telefon, telefax útján előterjesztett panasz .....	5
4.1.3. Elektronikus úton előterjesztett panasz .....	6
4.1.4. Postai úton előterjesztett panasz .....	6
4.1.5. Interneten keresztül megküldött panasz .....	6
4.2. A Társasághoz benyújtott panaszokra vonatkozó szabályok.....	6
4.3. Az ügyfélbejelentések átvétele.....	7
5. A PANASZOK MEGVÁLASZOLÁSA .....	7
5.1. A panaszok megválaszolásának határideje .....	7
5.2. Válaszadással kapcsolatos általános elvek.....	7
5.3. A panaszok elutasítása esetén követendő szabályok.....	8
5.4. Segédleti útmutató az elutasított panaszbeadványok hatáskörének eldöntéséhez .....	9
6. A PANASZKEZELÉSBEN ÉRINTETT SZAKTERÜLETEK SPECIÁLIS FELADATAI, KÖTELEZETTSÉGEI .....	10
7. PANASZÜGYI NYILVÁNTARTÁS.....	10
8. A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS MONITORING TEVÉKENYSÉG .....	11
9. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND.....	11
9.1. A Panaszkezelési eljárásrendnek tartalmaznia kell legalább: .....	11
10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	12

#### Mellékletek:

##### Kötelező mellékletek:

K1. sz. melléklet	Jogszabályi háttér
K2. sz. melléklet	Fogalmak
KM3. sz. melléklet	Panaszkezelési Tájékoztató
K4. sz. melléklet	TakarékBank Zrt. Panaszkezelési Tájékoztató
KM5. sz. melléklet	Panaszkezelési tevékenységére vonatkozó speciális rendelkezések
KM6. sz. melléklet	A Takarékbank Zrt. panaszkezelési tevékenységére vonatkozó speciális rendelkezések
K7. sz. melléklet	Elszámolással kapcsolatos panaszok kezelésének különleges szabályai

# 1. BEVEZETÉS

## 1.1. A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy a Takarékbank Zrt.-nél és a Takarékbank Zrt.-vel összevont alapú felügyelet alá tartozó vállalkozásnál (a továbbiakban együtt: Csoporttag), továbbá a Csoporttag részére befektetési szolgáltatási tevékenység közvetítésében résztvevő társaság (a továbbiakban a Csoporttaggal együttesen: Társaság) egységes szabályrendszert alkosson a panaszkezelési eljárásra vonatkozóan.

## 1.2. A szabályzat hatálya

### 1.2.1. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat személyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére, illetve azok alkalmazottaira (munkaviszonyban, és munkaviszony jellegű egyéb jogviszonyban álló személyek együttesen).

A Társaság valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat ügyfélbejelentések kezelésével kapcsolatos szabályait megismerni és betartani.

### 1.2.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett, vagy utóbb írásba foglalt panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, így az ügyfél által tett:

- a Társaság működésére vonatkozó javaslatokra,
- észrevételekre,
- az egyedi panaszokra, bejelentésekre, és azok intézésének a módjára.

A Panasz fogalmának megjelölését jelen Szabályzat K2. számú mellékletének 3. pontja tartalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, méltányossági kérelmet terjeszt elő, valamint folyamatban lévő ügyével, kérelmével kapcsolatban válaszol a szakterület részére.

# 2. A PANASZOK KEZELÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

A Társaság **együttműködik az ügyfelekkel** a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is.

A Társaság a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és a tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Társaság köteles az ügyfél által előterjesztett bármely jellegű panaszt, a Társaság valamely tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogást **teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni**.

**A panasz megtételének joga alapvető fogyasztói jog, a Társaság a panasz befogadásáért, kivizsgálásáért és megválaszolásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel.** A Társaság biztosítja, hogy az ügyfelet semmilyen hátrány ne érje panasz megtétele miatt.

A Társaság minden munkatársa köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfelek erre irányuló kérdésük esetén teljes körű tájékoztatást kapjanak a panaszok benyújtásának lehetőségéről és azok intézési módjáról.

Amennyiben a bejelentő kifejezetten kéri, hogy nevét ne fedjék fel, úgy ennek biztosításáról az ügyintézés során a banktitok, értékpapírtitok megőrzésére vonatkozó, valamint az adatvédelmi szabályok betartása szerint gondoskodni kell.

A névtelenül benyújtott panasz tartalmától függően, közérdeklősége szerint egyedi döntés alapján kezelendő, érdemi vizsgálat lefolytatásáról a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője, vagy a panaszkezelést végző munkatárs dönt.

### **A bejelentések hivatalos nyelve a magyar.**

A panaszra és az ügyfélre vonatkozó adatok csak a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok rendelkezéseinek megfelelően, a Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK) előzetes véleményének kikérése után adhatóak ki harmadik személynek, illetve hozhatók nyilvánosságra.

A Társaság ügyfeleinek

- személyére
- adataira
- vagyoni helyzetére
- üzleti, befektetési tevékenységére, gazdálkodására
- tulajdonosi, üzleti kapcsolataira
- Társasággal kötött szerződéseire
- számlaegyenlegére, forgalmára
- a Társasággal kötött szerződéseire

vonatkozó adat, információ kiadása TILOS! Az ilyen jellegű megkereséseket a panaszkezelésért felelősi szakterület szervezeti egység munkatársainak, vagy a panaszkezelést végző munkatársnak el kell utasítania azzal, hogy a kért információ a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (*a továbbiakban: Bszt.*) szerinti értékpapírtoknak, vagy a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (*továbbiakban: Hpt.*) szerinti banktitoknak minősül.

A fentiek közléséhez az ügyfél értékpapírtok vagy banktitok hatálya alól történő felmentő nyilatkozatára, vagy jogszabályon alapuló felhatalmazásra (*pl. hatósági eljárásokban*) van szükség.

A Társaság a panaszkezelési eljárás során – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van. Amennyiben az ügyfél a panaszkezelési eljárásról érdeklődik, a panaszkezelést ellátó szakterület munkatársait szükséges megkeresni az adatszolgáltatás érdekében.

## **3. A TÁRSASÁG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYAI**

A Társaság a panaszkezelési eljárásról, a panaszügyintézés módjáról ismertető dokumentumot készít, *Panaszkezelési Tájékoztató* elnevezéssel.

A *Panaszkezelési Tájékoztató* jelen Szabályzat *KM 3. számú melléklete* szerinti tartalommal készítenendő el, oly módon, hogy a Társaság a *KM 3. számú melléklet 1., 5. illetve 6. pontjában* megjelölt helyeken saját elérhetőségeit tünteti fel.

A *Panaszkezelési Tájékoztatót* a panasz ügyintézés helyén (*ügyfélszolgálat; amennyiben a panasz ügyintézés a Társaság székhelyén történik, a Panaszkezelési Tájékoztatót a székhelyen is*) ki kell helyezni, amennyiben a Társaság honlappal rendelkezik, akkor a honlapján jól láthatóan közzé kell tenni.

A Társaság az ügyfelek számára a panasz ügyintézés helyén (*hivatalos ügyfélforgalmi helyein*) biztosítja a jelen Szabályzat *KM 3 számú melléklet* részét képező *Panaszbejelentő Nyomtatvány* elérhetőségét. Amennyiben a Társaság rendelkezik honlappal, a nyomtatvány onnan is letölthető.

Az ügyfél a panaszt bejelentheti továbbá a Felügyelet (*MNB*) által készített, a *jelen Szabályzat KM 3. számú mellékletében* megtalálható panaszbejelentő formanyomtatványon is, amely:

- amennyiben a Társaság rendelkezik honlappal, a Társaság hivatalos honlapjáról letölthető, illetve
- letölthető az MNB honlapjáról
- ([felugyelet.mnb.hu/data/cms2423342/Fogyasztói\\_panasz\\_szolgaltatonak.pdf](http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2423342/Fogyasztói_panasz_szolgaltatonak.pdf)), valamint
- a Társaság ügyfélszolgálatán is elérhető az ügyfelek számára.

## 4. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJA

A Társaság az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

- szóban (telefonon, illetve személyesen),
- írásban (személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

A Társaság bármely, az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Társaság köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panasz nem személyesen, vagy a panasz benyújtására való jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a panasz benyújtásának utólagos megerősítését (*jegyzőkönyvbe vétel*) is lehet kérni. Az ügyfél részére lehetővé kell tenni a Társaság panasszal kapcsolatos eljárásának, illetve meghozott intézkedéseinek nyomon követését.

Az ügyfelek részére lehetővé kell tenni a személyes ügyintézés időpontjának elektronikusan, vagy telefonon történő előzetes lefoglalását.

### 4.1. A bejelentés csatornái

A panasz bejelentésének formájától függetlenül minden esetben dokumentálni kell a panasz Társasághoz történő beérkezésének időpontját.

#### 4.1.1. Személyesen (írásban és szóban előterjesztett panasz)

**Írásbeli/szóbeli panaszt a Társaság valamennyi kirendeltségén, azok nyitva tartási idejében, továbbá a Társaság székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig lehet megtenni.**

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság Jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról. Ez történhet az MNB Panaszbejelentő nyomtatványának kitöltésével, vagy a Társaság Panaszbejelentő nyomtatványának kitöltésével egyaránt.

A Jegyzőkönyv (*Panaszbejelentő nyomtatvány*) helyes tartalommal történő kitöltéséhez szükség esetén segítséget kell nyújtani az ügyfélnek.

Lehetőség van a panasz meghatalmazott útján történő megtételére is.

Amennyiben a Társaság rendelkezik honlappal, a meghatalmazási minta letölthető a Társaság honlapjáról, vagy elérhető az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben. Amennyiben az ügyfél nem kívánja a Társaság meghatalmazási mintáját használni, úgy lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az ügyfél más módon is rendelkezessen meghatalmazottról. (*Amennyiben az ügyfél nem a Társaság által megadott nyomtatványt használja, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.*)

Írásos panasz előterjeszthető:

az ügyfél által megírt levélként,

a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványán,

a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon.

#### 4.1.2. Telefon, telefax útján előterjesztett panasz

Telefonon panaszt tenni az ügyfélszolgálati helyeken, illetve, amennyiben a panasz ügyintézés a Társaság székhelyén is történik, a Társaság székhelyén lehet a hétköznapiokon 8 és 16 óra között. A Társaság kijelöli a hét legalább egy napját, amelyen a panaszbejelentéseket telefonon 8 és 20 óra között fogadja, illetve az erre vonatkozó információkat a *Panaszkezelési Tájékoztatóban* is feltünteti.

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

Telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyfél és a Társaság közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel kerül rögzítésre, melyet a Társaság 5 (öt) évig megőriz és az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített Jegyzőkönyvet.

A telefax útján előterjesztett panaszra az írásbeli panaszbejelentésre vonatkozó szabályok az irányadóak.

#### **4.1.3. Elektronikus úton előterjesztett panasz**

Az ügyfél írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Társaság részére, az alábbi módokon:

az ügyfél által megírt elektronikus levélként,

a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványának elektronikus úton történő megküldésével,

a Felügyelet által közzétett formanyomtatvány elektronikus úton történő megküldésével.

#### **4.1.4. Postai úton előterjesztett panasz**

Az ügyfél írásbeli panaszát postai úton is megküldheti a Társaság részére, a Társaság ügyfélszolgálatainak címére, illetve a Társaság székhelyére címezve, az alábbi módon:

az ügyfél által megírt levélként,

a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványán,

a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon.

#### **4.1.5. Interneten keresztül megküldött panasz**

Amennyiben a Társaság rendelkezik internetes elérhetőséggel, úgy weboldalán lehetőséget biztosíthat a panasz közvetlen bejelentésére is az e célból kialakított felületen.

### **4.2. A Társasághoz benyújtott panaszokra vonatkozó szabályok**

Az ügyfél által előterjesztett panasz annak megtételét követően haladéktalanul átadásra kerül a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének, vagy munkatársának.

A Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterülete, vagy munkatársa az indokolással ellátott, teljes körű választ, vagy megoldási javaslatot a lehető leggyorsabban, legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi az ügyfélnek.

A Társaság ügyintézői az ügyfél erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

Ha az ügyfél a szóban előterjesztett panaszra kapott választ nem fogadja el, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Társaság Jegyzőkönyvet vesz fel:

a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványán,

a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon.

A Társaság az ügyfél által egyéb formában megfogalmazott bejelentéseket is befogadja *(így különösen, de nem kizárólagosan panasznak minősül: újságcikk; televízióban, rádióban vagy egyéb médiában elhangzott interjú stb, ügyfél által írt feljegyzés, levél).*

Az ügyfélbejelentéssel érintett ügyfélszolgálatért felelős munkatársa ebben az esetben is köteles kitölteni:

a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványát, vagy

a Felügyelet által közzétett formanyomtatványt.

Személyesen benyújtott panasz esetén a kitöltött formanyomtatvány (*Jegyzőkönyv*) egy másolati példányát a Társaság és az ügyfél által aláírva és dátummal ellátva, az átvétel időpontjában az ügyfélnek át kell adni, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a válasszal egyidejűleg az ügyfélnek meg kell küldeni, egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Társaság a panaszra adott válaszlevelét igazolható módon küldi meg, amely a legalább ajánlott módon történő postázást jelenti.

Az ügyfélnek címzett válaszlevél kiküldése elektronikusan teljesítendő akkor, ha az ügyfél ezt kifejezetten kéri az általa a megadott e-mail címre.

### **4.3. Az ügyfélbejelentések átvétele**

Az ügyfélbejelentések fogadása és átvétele elsősorban az ügyfélszolgálatok, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló tanácsadók és munkatársak feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden Társasági munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni.

**Az ügyféltől, vagy megbízottjától átvett panaszt annak megtételét követően haladéktalanul át kell adni a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének, vagy munkatársának.**

## **5. A PANASZOK MEGVÁLASZOLÁSA**

### **5.1. A panaszok megválaszolásának határideje**

**A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott döntését a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.**

Ugyanezen határidő vonatkozik azokra a szóban előterjesztett panaszokra is, melyek azonnali megoldása nem lehetséges, vagy azzal az ügyfél nem ért egyet és emiatt írásos Jegyzőkönyv felvételére kerül sor.

A 30 napos válaszadási határidő vonatkozik azon panaszokra is, melyek előterjesztése nem közvetlenül az illetékes személynek kerül benyújtásra.

Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére/ munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon kell postázni az ügyfélnek.

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

### **5.2. Válaszadással kapcsolatos általános elvek**

A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Társaság a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panaszban előadott összes kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A tájékoztatásnak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indoklással alátámasztottnak kell lennie. Az indoklásnak – a panasz tartalmától függően – tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, és hivatkoznia kell az Ügyfélnek küldött elszámolásra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Közérthető a válaszadás, ha a Társaság nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és az ügyfélnek küldött válaszlevelet ellátja a jogszabálynak az adott ügyre vonatkozó alkalmazása indokával.

A válaszadás során egyszerű nyelvezetet kell használni és kerülni kell a jogi, illetve banki szakkifejezések indokolatlan használatát.

Ha az ügyfél a Társasághoz ismételt – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját a Társaság úgy küldi meg az Ügyfélnek, hogy a korábbi panaszra adott válaszát is csatolja.

A panaszok rendezése során az írásbeliség követelményének eleget lehet tenni postai levél, elektronikus levél, fax útján, vagy bármely egyéb olyan eszközzel, mely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

E-mail útján küldött válasz esetén nem adható ki bank-, értékpapír- és fizetési titkot képező adat, így elektronikus levélben csak olyan válasz adható, ami általános információval megválaszolható (pl. *Díjjegyzékre, ÁSZF-re történő utalás*), illetve amennyiben ezt az ügyfél kifejezetten kéri (*írásban, e-mailben, illetve telefonon*), hogy a Társaság panaszát elektronikusan válaszolja meg az ügyfél által megadott email címre.

Amennyiben általános információ megadásával nem orvosolható az ügyfél panasza, úgy az ügyfél panaszát postai úton kell megválaszolni.

Szigorúan tilos az ügyféllel magánszemélyként állásfoglalást, véleményt, egyéb információt közölni.

Amennyiben a panasz telefon útján érkezett, a válaszlevéllel egyidejűleg postázni kell a Jegyzőkönyv másolati példányát is.

### 5.3. A panaszok elutasítása esetén követendő szabályok

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az ügyfelet az elutasítás indokáról.

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az Ügyfelet arról, hogy a panasza a Társaság álláspontja szerint

- fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére
- ennél fogva a Felügyelet hatáskörébe tartozik;
- vagy a szerződéses jogviszonyt érintő, azaz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult
- ennél fogva bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. 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. (Kizárólag a bíróság járhat el a KHR-be kerülés jogalapjával, a bíztatási kárral és a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel kapcsolatos polgári jogi kérdésekben.)

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél által benyújtott panasz elutasítása során jogorvoslatként a bíróságot kell megjelölni.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a Felügyelet hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfelet az alábbi elérhetőségről:

**Magyar Nemzeti Bank** (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu).)

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a PBT, vagy bíróság hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfelet az alábbi elérhetőségről:

**Pénzügyi Békéltető Testület** (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-700, email cím: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu).)

Ha a Társaság álláspontja szerint az ügyfél panasza érinti mind Felügyelet, mind a PBT/bíróság hatáskörét, úgy az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panasza mely része tartozik a Felügyelet hatáskörébe, mely része a PBT-hez vagy bírósághoz.

A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében kötelező tájékoztatást nyújtani a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló

- kérelmi nyomtatvány alábbi elektronikus elérhetőségéről:  
[https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz\\_formanyomtatvany](https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz_formanyomtatvany)),
- valamint ügyfélszolgálati elérhetőségéről.
- E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu); Telefon: 06-40-203-776; Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.



A Társaság köteles a panaszra adott válaszlevélben tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. Ezen tényről csak abban az esetben kell tájékoztatni a fogyasztót, ha a jogorvoslatra a Pénzügyi Békéltető Testület előtt kerülhet sor.

A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében **jól láthatóan tájékoztatást kell nyújtani** arról, hogy az ügyfél kérelmére a PBT, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatványt a **Társaság díjmentesen, haladéktalanul, elektronikus, vagy postai úton megküldi az Ügyfélnek.**

Ha a panasz nem tartozik sem a Felügyelet, sem a PBT hatáskörébe, úgy tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy további jogorvoslatra nincs lehetősége.

Az ügyfélnek további jogorvoslatra nincs lehetősége: a Társaság munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásoló panasz esetén;

a Társaság munkaszervezési gyakorlatát kifogásoló panasz *(pl. az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben személyesen megjelenő ügyfél esetében a várakozási idő hosszának kifogásolása)* esetén;

a Társasághoz történő méltányossági kérelem benyújtása esetén;

amennyiben a Társaság nem köt szerződést az Ügyféllel;

amennyiben jogerősen lezárt ügy Társaság általi felülvizsgálatát kéri az ügyfél.

## **5.4. Segédleti útmutató az elutasított panaszbeadványok hatáskörének eldöntéséhez**

**A Felügyelet hatáskörébe tartozik, amennyiben az ügyfél nem kapott:**

éves elszámolást;

előzetes tájékoztatást a kamatemelésről;

tájékoztatást a KHR-ről;

törlesztési táblázatot;

tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről;

díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt

határidőben választ a Társasághoz benyújtott panaszára *(illetve egyáltalán nem kapott választ)*.

**A Pénzügyi Békéltető Testület vagy bíróság járhat el, amennyiben a Társaság:**

idő előtt felmondta a szerződést,

nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,

olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános

szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,

szerződésszegése kárt okozott,

biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

**Kizárólag a bíróság járhat el:**

a KHR-be kerülés jogalapjával,

a bízattási kárral,

a felelősségbiztosítással kapcsolatos kártérítési igényekkel összefüggő polgári jogi kérdésekben.

Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében – a fentiek szerint – a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél.

## **6. A PANASZKEZELÉSBEN ÉRINTETT SZAKTERÜLETEK SPECIÁLIS FELADATAI, KÖTELEZETTSÉGEI**

A Társasághoz érkező panaszokról a panaszkezelésért felelős szakterület negyedévi jelentésében tájékoztatja a Vezetőséget.

Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, úgy haladéktalanul értesíteni kell a Társaság első számú vezetőjét, a Belső Ellenőrzési szakterületet, a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót.

Az illetékes szakterületnek, fióknak minden jogos és a Társaság terhére anyagi következménnyel járó ügyfélpanasz esetén az eset pontos leírásával feljegyzést vagy jegyzőkönyvet kell készíteni, amelynek egy példányát a Vezetőségnek, és a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak el kell juttatni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó amennyiben indokoltnak látja egyedi intézkedést kezdeményezhet a feljegyzésben, jegyzőkönyvben foglaltak alapján, amelyről a belső ellenőrzést is értesíti. A jegyzőkönyvet a számviteli terület részére is át kell adni a nyilvántartások és az adóvezeték rendezése érdekében.

Tekintettel arra, hogy a kártérítés működési kockázati eseményt jelent, ezért az illetékes szervezeti egység, fiók működési kockázati felelőse az esetet köteles rögzíteni a Működési Kockázati Nyilvántartásban. Ennek érdekében a panaszkezelésért felelős szakterület értesíti a Működési Kockázati Nyilvántartást vezető szakterület vezetőjét a kártérítés, kártalanítás tényéről.

Amennyiben értelmezhető, a panaszügyek esetében a reputációs kockázati hatásokat is értékelni kell. A reputációs kár mértékét a Vezetőség határozza meg. A reputációs kockázatot okozó panaszügyeket az illetékes működési kockázati felelős köteles rögzíteni a Működési Kockázati Nyilvántartásban.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a pénzügyi szervezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

Az alábbi esetekben a válasz megküldésekor minden esetben a Vezetőséget tájékoztatni kell és a válasza ellenjegyzését, jóváhagyását kell kérni:

- ha az ügyfél a bejelentésére kapott választ vagy intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor az ismételt válasz megküldésekor is;
- 100.000 forintot meghaladó pénzügyi- és befektetési szolgáltatási tevékenység nyújtásához kapcsolódó kártérítési igény esetén;
- abban az esetben, ha az ügyfél jogi képviselője közreműködésével emel panaszt.

Az ügyfél részére megküldött, a panaszüggyel kapcsolatos valamennyi levelezés másolatát az adott szervezeti egység fiók vezetőjének, ügyintézőjének meg kell küldeni.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

## **7. PANASZÜGYI NYILVÁNTARTÁS**

A Társaság az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről, a megoldást szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás minden naptári év elejétől újraindított és folyamatos sorsszámmal ellátott nyilvántartás naprakészen tartalmazza az alábbiakat:

- a panasz benyújtásának (Társasághoz történő érkezésének) időpontját és a válaszadás határidejét,
- panaszkezeléssel foglalkozó szakterület ( a panaszkezelésért felelős szervezeti egység, vagy munkatárs) által történő iktatás dátumát,
- a panaszos, illetve a panaszt benyújtója nevét, és az üggyel kapcsolatos adatait,
- a panasz termékbesorolását,
- a panasz típusát,
- az ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- ha a panasznak volt előzménye, annak hivatkozási sorszámát,

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtása meghaladta-e a szabályozásban előírt határidőt (igen/nem),
- a panasz okozott-e reputációs kockázatot,
- a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott)
- a panasz minősítését (megalapozott, részben megalapozott, elutasított)
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (elektronikus válasz esetén megküldésének) dátumát.

## **8. A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS MONITORING TEVÉKENYSÉG**

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó évente tájékoztatást készít a Vezetőség részére a Társasághoz érkezett panaszügyek vizsgálatának eredményéről.

A Társasághoz beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréséért (válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte stb.) az illetékes egység vezetője felel.

## **9. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND**

A Társaság jelen Szabályzat hatályba lépését követő legfeljebb 30 napon belül, a jelen Szabályzat *KM 5. számú mellékletét* képező Panaszkezelési eljárásrendet készít. Az eljárásrend készítésének célja, hogy a Társaságon belül a panaszkezelés menetét a panasz beérkezésétől a panasz megválaszolásáig és annak az ügyfél részére történő megküldéséig részletesen rögzítse, oly módon, hogy az egyes folyamatok esetében a felelősök egyértelműen kerüljenek megjelölésre.

### **9.1. A Panaszkezelési eljárásrendnek tartalmaznia kell legalább:**

- panaszkezelésért felelős szervezeti egység, vagy munkatárs megjelölését és elérhetőségeit (cím, telefonszám, e-mail cím);
- a Társaság kirendeltségeinek, továbbá székhelyének és egyéb bejelentési csatornáinak elérhetőségét, valamint az ügyfélszolgálati időpontokat (az ügyfélszolgálatok megnevezését, valamint ezek elérhetőségeit a Társaság köteles közzétenni. A közzététel történhet a Társaság honlapján, amennyiben a Társaság ezzel rendelkezik, valamint a Társaság Panaszkezelési Tájékoztatójához kapcsolt mellékletben.);
- mindazon elérhetőség megjelölését, amelyen az ügyfelek panaszt terjeszhetnek elő a Társaság részére;
- mindazon elérhetőség megjelölését, amelyekre az ügyfél a kérelmi nyomtatványok megküldése iránti igényét előterjeszheti;
- a Társaság panaszkezelés során alkalmazott eljárásának részletes leírását, kifejtve, hogy mely szakterület milyen feladattal vesz részt a folyamatban
  - a panaszokat fogadó szervezeti egység, vagy munkatárs – kizárólag a beosztás jelölendő meg pl. fiókvezető- megnevezése;
  - a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek, vagy munkatársak –kizárólag a beosztás jelölendő meg pl. fiókvezető- megnevezése;

- a panaszkezelési eljárásban véleményező, tanácsadói jogkörrel (pl. hitelezéssel foglalkozó szakterület, jogi szakterület, fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó) érintett más szervezeti egységek, vagy munkatársak – kizárólag a beosztás jelölendő meg pl. fiókvezető- megnevezése;
  - a panaszt megválaszoló érintett szervezeti egységek, vagy munkatársak –kizárólag a beosztás jelölendő meg pl. fiókvezető- megnevezése;
  - a panaszra adott választ az ügyfelek részére megküldő szervezeti egységek, vagy munkatársak – kizárólag a beosztás jelölendő meg pl. fiókvezető- megnevezése.
- a panaszügyek nyilvántartásának módját, a panaszkezeléssel összefüggésben keletkező dokumentáció nyilvántartásának és tárolásának módját, az ezért felelős szervezeti egység, vagy munkatárs – kizárólag a beosztás jelölendő meg pl. fiókvezető- megnevezése;

## 10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Az ügyfélszolgálat vezetői kötelesek gondoskodni arról, hogy a *Panaszkezelési Tájékoztató*, illetve a *panaszbejelentő nyomtatványok*, valamint a *meghatalmazás minta* az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben elhelyezésre kerüljenek. A Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterülete felelős a *Panaszkezelési Tájékoztató*, a *panaszbejelentő formanyomtatványok*, illetve *meghatalmazás minta* Intraneten (*amennyiben a Társaság ezzel rendelkezik*), valamint amennyiben a Társaság internetes honlappal rendelkezik, az ezen a felületen történő elhelyezéséért.

2. Jelen Szabályzat *KM 5. mellékletének* karbantartásáért a panaszkezelésért felelős szakterület a felelős. A panaszkezelésért felelős szakterület gondoskodik arról, hogy esetleges jogszabály változások, illetve a felületes elvárások módosulása esetén a Szabályzatot aktualizálja.

3. Jelen szabályzat (*a szabályozási környezet változásától független*) kötelező felülvizsgálatának időpontja a szabályzat hatályba lépésétől számított 1 év. A szabályzat mellékleteinek aktualizálása nem jelenti a szabályzat módosítását, azok szükség szerint a Szabályzattól függetlenül is módosíthatóak.

4. A Szabályzat karbantartásáért a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó felel.

5. A módosított Szabályzatot, annak hatálybalépését megelőzően minden esetben meg kell küldeni a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó részére előzetes véleményezésre.

6. A jelen szabályzat az aláírásának a napján lép hatályba.

7. Jelen szabályzat rendelkezései vonatkoznak a Csoporttag befektetési- és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőkre is. A Csoporttag által igénybe vett közvetítőknél a Takarékbank Zrt. Panaszkezelési Tájékoztatóját és annak 2. számú mellékletében található formanyomtatványt – az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben ki kell függeszteniük és közzé kell tenniük internetes honlapjukon.

8. A Takarékbank Zrt. Hpt., illetve a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint az egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (*Kbftv.*) hatálya alá tartozó leányvállalatai esetében a leányvállalat a jelen szabályzatot alapul véve köteles saját szabályzatát megalkotni, illetve megvizsgálni, hogy szükséges-e saját meglévő szabályzatának módosítása. Az eljárás során a jelen szabályzat *K4. számú mellékletében* rögzítettekre is tekintettel kell lennie.

9. A Takarékbank Zrt. esetében alkalmazandó különös eljárási szabályokat jelen Szabályzat *KM6. számú melléklete* tartalmazza.

10. Az elszámolással kapcsolatos panaszok kezelésére vonatkozó különleges szabályokat jelen Szabályzat *K7. számú melléklete* tartalmazza.