

22/2014. számú közvetlen hatályú szabályzat

## **Panaszkezelési Szabályzat**

K 7. számú melléklet

**Elszámolással kapcsolatos panaszok kezelésének különleges szabályai**

**Hatályos: 2015. május 18.**

## I. Bevezetés

### 1.1. A melléklet célja

A jelen melléklet célja, hogy a Takarékbank Zrt.-nél és a Takarékbank Zrt.-vel összevont alapú felügyelet alá tartozó vállalkozásnál *(a továbbiakban együtt: Csoporttag)*, egységes szabályrendszert alkosson az elszámolás tárgyában benyújtott panaszok kezelésével kapcsolatos eljárásra vonatkozóan.

### 1.2. A melléklet hatálya

#### 1.2.1. A melléklet alanyi hatálya

Jelen melléklet alanyi hatálya kiterjed a Csoporttag valamennyi szervezeti egységére, illetve azok alkalmazottaira *(munkaviszonyban, és munkaviszony jellegű egyéb jogviszonyban álló személyek együttesen)*.

A Csoporttag az elszámolással kapcsolatos panaszokat kezelő valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat elszámolásra vonatkozó ügyfélbejelentések kezelésével kapcsolatos szabályait megismerni és betartani.

#### 1.2.2. A melléklet tárgyi hatálya

A melléklet tárgyi hatálya kiterjed az írásban tett elszámolással kapcsolatos panasz kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

## II. Általános rendelkezések

Az elszámolással kapcsolatos panasz előterjesztésére és annak elintézésére - a jelen mellékletben foglalt eltérésekkel – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 22/2014. számú közvetlen hatályú szabályzat *(Panaszkezelési Szabályzat)* vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

Az elszámolással kapcsolatban benyújtott panaszok speciális szabályairól a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvény *(a továbbiakban: Elszámolási törvény)* rendelkezik.

### III. Speciális rendelkezések

#### 3.1. A panasz benyújtásának módja:

A panaszt kizárólag **írásban** lehet előterjeszteni.

A Csoporttag az elszámolással kapcsolatban **szóban (személyesen, vagy telefonon) előterjesztett panaszról minden esetben köteles jegyzőkönyvet felvenni.**

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

- amennyiben a Csoporttag rendelkezik honlappal, a hivatalos honlapjáról letölthető, illetve
- letölthető az MNB honlapjáról
- (<http://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-panasz-szolgaltatonak-3>), valamint
- a Csoporttag ügyfélszolgálatán is elérhető az ügyfelek számára.

#### 3.2. Nyilvántartás vezetése:

A Csoporttag köteles az elszámolással kapcsolatban előterjesztett panaszokról az egyéb témában előterjesztett panaszoktól elkülönített nyilvántartást vezetni, amely visszakereshető módon tartalmazza az ügyfelek által az elszámolással kapcsolatban előterjesztett panaszokra, valamint az azokra adott válaszokra vonatkozó információkat.

#### 3.3. A panasz megválaszolásának határideje:

A Csoporttag az ügyfél által előterjesztett panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelét a panasz közlését követő **60 (azaz hatvan) naptári napon belül** megküldi az ügyfél részére.

Amennyiben a válaszadási határidő hétféjére, vagy munkaszüneti napra esik, a válaszlevél megküldésének határideje a munkaszüneti napot megelőző munkanap.

A 60 napos panaszkezelési határidő kizárólag az elszámolással közvetlenül összefüggő esetekre és beadványokra vonatkozik, minden egyéb és elszámolást érintő, de általános formai panaszra az általános 30 napos panaszkezelési határidő vonatkozik.

### IV. Panaszbejelentés határideje

#### 4.1. Az ügyfél részére megküldött elszámolás ellen benyújtott panasz előterjesztésének határidejére vonatkozó rendelkezések

Ha az ügyfél a Csoporttag által megküldött elszámolást vitatja az **elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül panasszal élhet** a Csoporttag felé.

a.) Ha az ügyfél a panasz benyújtásában akadályozva volt, a panaszt az **akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb** a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő **90 napig** terjesztheti elő.

Amennyiben az ügyfél a panasz benyújtására nyitva álló határidőt elmulasztja, igazolási kérelmet terjeszthet elő. Az igazolási kérelemben meg kell jelölni a mulasztás okait és valószínűsíteni kell azok fennállását.

b.) Ha az elszámolás a fogyasztói kölcsönszerződésben, illetve az ügyfél által bejelentett lakóhelyről:

- „*cím nem azonosítható*”,
- „*címzett ismeretlen*”,
- „*nem kereste*”, „*átvételt megtagadta*”,
- „*elköltözött*”,
- „*kézbesítés akadályozott*” vagy
- „*bejelentve: meghalt*”

jelzéssel érkezik vissza, a **panasz az elszámolásról való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül**, ha az ügyfél a panasz benyújtásában akadályozva van, **az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül**, de legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjeszthető elő.

A tudomásszerzés időpontja:

- ha a levél „*nem kereste*” jelzéssel érkezik vissza: a **kézbesítés megkísérlését követő 10. munkanap**,
- ha „*átvételt megtagadta*” jelzéssel érkezik vissza: a **kézbesítés megkísérlésének napja**,
- ha „*cím nem azonosítható*”, „*címzett ismeretlen*”, „*elköltözött*”, „*kézbesítés akadályozott*” vagy „*bejelentve: meghalt*” jelzéssel érkezik vissza: az Elszámolási törvény 16. § (3) **bekezdése<sup>1</sup> szerinti honlapon történő közzétételt követő harmincadik nap**.

c.) Ha a honlapon történő közzétételre 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, a panasz **legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül terjeszthető elő**.

Ha az ügyfél az elszámolással kapcsolatban – a fenti határidőkön belül - panaszt nem terjeszt elő, úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat az ügyfél elfogadja. **Ezt követően az elszámolás nem vitatható, amelyről a Csoporttag az elszámolás tárgyában kiküldött levelében tájékoztatja az ügyfelet és felhívja a figyelmét, hogy amennyiben az ügyfél a panasztételre rendelkezésére álló határidőket elmulasztja a Csoporttag az elszámolást elfogadottnak tekinti.**

---

<sup>1</sup> Ha a pénzügyi intézmény valamennyi érintett fogyasztó számára megküldte az elszámolást, ennek tényét 15 napon belül az internetes honlapján közzéteszi és azt egyidejűleg valamennyi bankfőkönyvében kifüggeszti. Ha a pénzügyi intézménynek a 13. § alapján eltérő időpontokban kell elszámolnia a fogyasztóval, a közzétételt a 13. §-ban meghatározott időpontok szerinti csoportosításban kell megtennie, azt követően, hogy az egyes csoportokban valamennyi elszámolás megtörtént vagy nem kell elszámolni. A közzététel részletes tartalmi és formai követelményeit az MNB rendeletben állapítja meg. Akkor is beáll a pénzügyi intézmény közzétételi kötelezettsége, ha a fogyasztó helyébe lépő örökös személye bizonytalan, ezért számára az elszámolás megküldésére nem került sor, de a többi érintett fogyasztó számára megküldésre került az elszámolás.

#### 4.2. A panasztételi határidők, amennyiben az ügyfél részére nem készült elszámolás

- a) Ha nem történt elszámolás, de az ügyfél álláspontja szerint a Csoporttagnak vele szemben elszámolási kötelezettsége áll fenn, panasszal élhet a társaság felé.

A panaszt legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül, ha az ügyfél a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjesztheti elő.

- b) Ha a honlapon történő közzétételre 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, az ügyfél a panaszt legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül terjesztheti elő.

#### 4.3. A panasztételi határidő, amennyiben a Csoporttag nem köteles elszámoló levelet küldeni az ügyfél részére

Abban az esetben, ha az elszámolási kötelezettség teljesítésére nyitva álló határidő lejártáig a szerződésből eredő követelés teljesítésére irányuló kötelezettség fennmaradása nélkül szűnt meg a forint alapú fogyasztói kölcsönszerződés, és a Csoporttag egyoldalúan nem emelt kamatot, díjat és költséget, a Csoporttag oly módon is teljesítheti elszámolási kötelezettségét, hogy a honlapon közzétett közleményben tájékoztatást ad arról, hogy a közleményben megjelölt pénzügyi szolgáltatás-típusok esetében elszámolás megküldésére nem kerül sor

A panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül, akadályoztatás esetén az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjeszthető elő.

### V. Elszámolás másolatára jogosult személyre<sup>2</sup> vonatkozó szabályok

- Ha a másolatra jogosult személy jogosult az elszámolás vitatására<sup>3</sup>, a másolat megküldése iránti igény bejelentése a másolatra jogosult tekintetében nem módosítja a panasz benyújtásának a 4.1. a) pontban meghatározott határidejét. Ha a másolatra jogosult az elszámolást vitatja, a Csoporttag, a Pénzügyi Békéltető Testület és a bíróság előtti eljárás során a másolatra jogosult esetében a fogyasztóra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.
- A másolatra jogosult személy a másolat iránti kérelmét legkésőbb a honlapon történő közzétételt<sup>4</sup> követő 30 napon belül terjesztheti elő.

<sup>2</sup> Elszámolási tv. 16.§ (4) bekezdése kimondja, hogy ha a pénzügyi intézmény bármely adós, kezes vagy zálogkötelezett részére az elszámolást nem köteles közvetlenül megküldeni, az adós, a kezes vagy a zálogkötelezett kérheti, hogy részére az elszámolás másolatát a pénzügyi intézmény tájékoztatásul küldje meg.

<sup>3</sup> Az elszámolás vitatására jogosult az adóstárs és egyéb mellett az olyan kezes, aki a nem teljesítő adós helyett helyt állt.

<sup>4</sup> Elszámolási tv. 16. § (3) bekezdése értelmében, ha a pénzügyi intézmény valamennyi érintett fogyasztó számára megküldte az elszámolást, ennek tényét 15 napon belül az internetes honlapján közzéteszi és azt egyidejűleg valamennyi bankfiókjában kifüggeszti.

- Ha az elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt a Csoporttaghoz, amely miatt a Csoporttag panaszeljárása már folyamatban van, akkor a Csoporttagnak a panaszokat együtt kell elintéznie. A panasz elintézésére nyitva álló határidőt a később érkezett panasz beérkezésétől kell számítani.
- Ha az elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt a Csoporttaghoz, amely miatt a Pénzügyi Békéltető Testület vagy a bíróság eljárása már folyamatban van, a Csoporttagnak erről legkésőbb 8 napon belül tájékoztatnia kell a Pénzügyi Békéltető Testületet vagy a bíróságot.
- A Csoporttagnak arról is tájékoztatnia kell a Pénzügyi Békéltető Testületet vagy a bíróságot, ha
  - a panasz alapján új elszámolást készített vagy
  - a panaszt elutasította.
- A panasz elutasítása esetén a Csoporttagnak arról is tájékoztatnia kell a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy álláspontjának kézbesítése mikor történt meg.
- Az elszámolás nem vitatható olyan okból, amelyet a Pénzügyi Békéltető Testület vagy a bíróság már jogerősen elbírált.
- Ha az elszámolás vitatására jogosult ugyanazon okból nyújt be panaszt, amely okból már más az adott elszámolást vitatta, a Csoporttagnak álláspontja közlésekor elegendő korábbi álláspontjáról, ha pedig a panaszt orvosolta, akkor - az új elszámolás másolatának egyidejű megküldésével - erről az elszámolás vitatására jogosult részére tájékoztatást adnia. Ha az elszámolást olyan okból vitatják, amelyet a bíróság már jogerősen elbírált, a pénzügyi intézménynek erről is tájékoztatást kell adnia.

## VI. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

### 6.1. A panasz tárgya kizárólag az elszámolás:

Amennyiben az ügyfél által előterjesztett panaszt a Csoporttag elutasítja, az ügyfél számára megküldött, *jelen melléklet 1. számú függeléke* szerinti minta alapján, válaszlevélben tájékoztatást ad az alábbi jogorvoslati lehetőségről. A Csoporttag az elszámolással összefüggésben benyújtott panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén a fogyasztónak küldött elutasító válaszához a jogorvoslatra vonatkozóan a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámoláshoz, valamint a fogyasztói kölcsönszerződések módosulásához kapcsolódó fogyasztóvédelmi rendelkezésekről szóló 58/2014. (XII. 17.) MNB rendelet (Rendelet) 8. melléklete szerinti tájékoztatást csatolja.

- **Pénzügyi Békéltető Testület** (levelezési címe: H-1539 Budapest BKKP Pf. 670, telefon: 06-1-4899-700, e-mail cím: pbt@mnk.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület fenti levelezési címe kizárólag az elszámolással és szerződésmódosulással kapcsolatos panaszok esetében érvényes.

Az ügyfél kizárólag a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az elutasító válasz kézhezvételét követő 30 napon belül, amennyiben a panaszban foglaltakat továbbra is fenntartja .

Ha az ügyfél a kérelem benyújtásában akadályozva volt, akkor az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti az eljárást.

## **6.2. A panasz az elszámoláson túl egyéb kérdésre is irányul**

Amennyiben az ügyfél panaszbeadványában az elszámolással kapcsolatos kifogásán túl egyéb panaszt is megfogalmaz, a panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell, a jogorvoslati lehetőségek feltüntetésére vonatkozó általános szabályok szerint, az ügyfelet arról, hogy a panasza a Csoporttag álláspontja szerint

- **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult**, 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 az ügyfél döntése alapján vagy a Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság hatáskörébe tartozik.** (Kizárólag a bíróság járhat el a Központi Hitelinformációs Rendszerbe kerülés jogalapjával, a bízattási kárral és a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel kapcsolatos polgári jogi kérdésekben.)

1. sz. függelék

**Jelen függelék az elszámolással kapcsolatos panasz elutasítása esetén feltüntetendő jogorvoslati lehetőségek megjelölésére vonatkozó szövegjavaslatot tartalmazza, amelyet a sárga háttérrel jelölt módosításokkal javasolt alkalmazni az ügyfélnek megküldendő panaszra adott válaszban.**

Tisztelt **XY**!

A **[Szövetkezeti Hitelintézet neve]** -nél (**Szövetkezeti Hitelintézet székhelye**) 2015. **hónap nap** napján tett panaszára hivatkozva, az alábbiakról tájékoztatjuk.

Panaszában Ön kifogásolja, hogy **ügyfél panaszának rövid leírása**

...

**Szövetkezeti Hitelintézet érdemi válasza, minden az ügyfél panaszbeadványában előterjesztett kifogásra kiterjedően.**

...

Tájékoztatjuk továbbá, hogy amennyiben a levelünkben foglaltakkal nem ért egyet, az elszámolással kapcsolatos panaszának elutasítása miatt a kézhezvételtől számított 30 napon belül jogorvoslatért kizárólag a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat.

Felhívjuk figyelmét, hogy akadályoztatása esetén, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását az alábbi elérhetőségek valamelyikén kezdeményezheti:

**Pénzügyi Békéltető Testület**  
levelezési cím: H-1539 Budapest, BKKP Pf. 670.  
telefon: 06-1-4899-700  
e-mail cím: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványokat az alábbi elérhetőségeken találja meg:

- **elektronikusan:**  
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
- **a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatán személyesen is átvehető:**  
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.



Ön az alábbi elérhetőségeken kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatványt a Szövetkezeti Hitelintézet haladéktalanul, elektronikusan, vagy postai úton, díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: *olyan telefonszám feltüntetése, amelyen az ügyfél kérheti a nyomtatványok megküldését*
- e-mail cím: *olyan e-mail cím feltüntetése, amelyen az ügyfél kérheti a nyomtatványok megküldését*
- postai cím: *olyan postai cím feltüntetése, amelyen az ügyfél kérheti a nyomtatványok megküldését*

Kelt:

Üdvözlettel: