

Hatályos: 2021.05.06-tól

A Takarékszövetkezet Zrt. Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A Takarékszövetkezet Zrt. (a továbbiakban: Társaság) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel 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 Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatót, amely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és a panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Takarék Faktorház Zrt.

1. Panaszbejelentés módja a Társaságnál

A Társaság az Ügyfelei – a Társaság fő profiljához és szolgáltatásához kapcsolódóan nem természetes személy Ügyfelek – által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja be:

- **szóban:**
 - a személyesen: a Társaság székhelyén (1117 Budapest, Magyar tudósok krt. 9 (Infopark G. épület)), munkanapokon 8 és 16 óra között ,
 - telefonon: a +36 1 224-6414 / 1491 telefonszámon, a hét minden napján 8 és 16 óra között.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a Társaság székhelyére címezve: 1117 Budapest, Magyar tudósok krt. 9 (Infopark G. épület)
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, az panasz@tfaktorhaz.hu e-mail címen fogadja

A nem természetes személy Ügyfelünk eljárhat meghatalmazott útján is.

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes!

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Társaság részére:

- név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (*szerződésszám, hitelazonosító szám, számlaszám, bankkártya száma stb.*)
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka és az Ön igénye
- panaszát alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a Társaság rendelkezésére
- értesítés módja
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Társaság által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási, illetve a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bsz.) szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet e törvényekben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősségét joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

A Társaság által igénybe vett közvetítő is a jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A Társaság közvetítői az általuk közvetített pénzügyi kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a jelen Szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint járnak el.

2. A panasz kivizsgálása

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a Társaság munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Társaság átadja Önnek, annak másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül!

Telefonon előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása 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 egy másolati példányát a Társaság a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi az Ön részére.

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél (Társaság) neve,
- b) meghatalmazás esetén a meghatalmazott meghatalmazás szerinti adatai
- b) az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz 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 pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

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.

Az Ön által előterjesztett panasz ezután átadásra kerül a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének, amely az indokolással ellátott, teljes körű választát/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.

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ez esetben javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatványt használja. A meghatalmazást minden esetben cégszerű aláírással ellátva, őstermelő vagy egyéni vállalkozó panaszos esetében közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan szíveskedjék a panaszbeadványhoz mellékelni.

Írásos panaszát Ön előterjesztheti:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (1. számú melléklet).

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

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (1. számú melléklet) annak elektronikus úton történő megküldésével.

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Társaság honlapján is.

3. A panaszok megválaszolása

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 telefonszámok bármelyikén), hogy a Társaság panaszát

elektronikusan válaszolja meg az Ön által megadott email címre. Ennek hiányában a Társaság válaszát postai úton küldi meg Önnek.

A Társaság a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

a) A panaszok megválaszolásának határidejére vonatkozó általános szabályok

A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját, a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra sürgősen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő *30 (harminc) naptári napon* belül ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

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

Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére/ munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek.

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (*pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum*), a Társaság írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

b) A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszokra vonatkozó különös szabályok

A Társaság a pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő *15 (tizenöt) munkanapon* belül - ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként - küldi meg Önnek.

Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból *15 munkanapon belül nem válaszolható meg*, a Társaság ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a *panasz közlését követő 35. munkanap*.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ön pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

4. A panaszok nyilvántartása

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

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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 (*kiküldésének*) dátumát.

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.

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

A panasz kivizsgálására előírt, a panasz közlését követő 30 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén, a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben a Társaság az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Társaság a panasz közlését követő 30 naptári napos jogszabályi 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 kérelem nyomtatványt a Társaság haladéktalanul, elektronikusan, vagy postai úton, díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: +36 1 224-6414 / 1491
- e-mail cím: panasz@tfaktorhaz.hu
- postai cím: 1117 Budapest Magyar tudósok krt. 9. (Infopark G épület)

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt a panasz közlését követő 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz** fordulhatnak.

6. Közzététel

A Társaság a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapján (<https://www.takarekbank.hu/uzleti-ugyfelek/faktor>) is közzéteszi.

7. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó Ügyfelei adatait a panaszkezelésre vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezések alapján a személyes adatok védelmére és kezelésére vonatkozó mindenkor, hatályos előírásoknak - így különösen a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. rendeletében (GDPR) foglaltaknak - megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Társaság az utólagos bizonyíthatóság érdekében célhoz kötötte és a szükséges mértékben, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat) a Társaság 5 évig őrzi meg.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (TÁRSASÁGHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ**

PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
|
 | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

FOGYASZTÓI PANASZ JEGYZŐKÖNYV

A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY ADATAI:

Név:

Cím:

A PANASZOS ADATAI:

Név:

Lakcím/Székhely/Levelezési
cím:

Telefon:

Képviselő
neve*:

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

A panasz benyújtásának módja*

 telefonon személyesen/szóban

A panasz benyújtásának helye és időpontja*

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, szerződészsám):

PANASZ LEÍRÁSA*:

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

Benyújtott dokumentumok jegyzéke:

1.
2.
3.
4.

Kelt:

.....
Jegyzőkönyvet felvevő személy

.....
Ügyfél¹

¹ Kizárólag az Ügyfél által személyesen előterjesztett panasz esetén szükséges az Ügyfél aláírását beszerezni.

MEGHATALMAZÁS**Alulírott,**

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Személyazonosító igazolvány száma:	

meghatalmazom

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Személyazonosító igazolvány száma:	

hogy a Takarékszövetkezet részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselőmetemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a Takarékszövetkezet részére, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseiben meghatározott banktitok és a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.) rendelkezéseiben meghatározott értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól.

Kelt: _____

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Tanú 1

Tanú 2

Aláírás

Aláírás

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím: