

Hatályos: 2019. március 1-jétől

A Hungária Takarékszövetkezet Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A **Hungária Takarékszövetkezet** (a továbbiakban: a **Takarék Csoport tagja**) alkalmazottai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a **Takarék Csoport tagjának** szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a **Takarék Csoport tagja** között véleményeltérés jelentkezik. A **Takarék Csoport tagjának** célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a **Takarék Csoport tagja** 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 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 információt talál a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Hungária Takarékszövetkezet

1. A panasz bejelentésének módja a Takarékcsoport tagjánál

A Takarékcsoport tagja az ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
 - a személyesen: a **Takarék Csoport tagja** panaszügyintézési helyén, székhelyén (7150 Bonyhád, Szabadság tér 9.), nyitvatartási időben, valamint jelen Tájékoztató *függelékében* közzétett ügyfélfogadási helyein, azok nyitvatartási idejében,
 - telefonon: a 06-21/345-6677 telefonszámon panaszrögzítés 0-24 , illetve minden hét csütörtöki munkanapján 8:00-20:00 óra között a 06-21/345-667-on ügyintézőnk várja hívását.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a Takarékcsoport tagja székhelyére címezve (7150 Bonyhád, Szabadság tér 9.)
 - a Takarékcsoport tagja telefaxszámán: 06-74/550-947
 - elektronikus levélben az kozpont@hungariatakarek.hu e-mail címen

- **Meghatalmazott útján**

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, ezért *kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen.*

Javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató *függelékében* található nyomtatványt használja.

2. Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (*függelék*),

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

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (*függelék*) annak elektronikus úton történő megküldésével,

Tájékoztatjuk, hogy az MNB által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Takarékcsoport tagja honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is.

3. A panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel! A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Takaréék Csoport tagja részére:

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

4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén:

A **Takarék Csoport tagja** 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 (Bszt.) 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 felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

A **Takarék Csoport tagja** által igénybe vett közvetítő is a Takaréknál hatályos Panaszkezelési Szabályzata rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A **Takarék Csoport tagja**, mint Hpt., illetve Bszt. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal (pl. befektetési szolgáltatás, jelzáloghitel közvetítés) kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a hatályos Panaszkezelési Szabályzatában rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

A **Takarék Csoport tagja** a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében a **Takarék Csoport tagja** úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a **Takarék Csoport tagjának** alkalmazottja Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a **Takarék Csoport tagja** átadja, illetve telefonos panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek a Jegyzőkönyv másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet 5 (öt) évig kell megőriznünk! Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétele visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül /jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 (huszonöt) nap/ térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6. A panaszról készült jegyzőkönyv

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült 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) a panasszal érintett **Takarék Csoport tag** és közvetítője neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön.
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

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

7. A panaszok megválaszolása

A **Takarék Csoport tagja** a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái

1. Szóbeli, azonnal ki nem vizsgált panasz esetén:

Írásban az írásbeli panasszal azonos módon és határidőben.

2. Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a **Takarék Csoport tagja** írásban

- ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként,
- telefaxon, vagy
- elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

A **Takarék Csoport tagja** a válaszát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg Önnek, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a **Takarék Csoport tagja** által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,
- vagy
- a **Takarék Csoport tagja** által üzemeltetett, Ön által *interneten elérhető elektronikus felületen (honlapon elérhető internetbanki fiókon)* keresztül terjesztette elő, - amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a felületen keresztül.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a) a válasznak az Ön részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - a. kinek a részére és
 - b. milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - c. kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

vagy

- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme,

ez esetben a **Takarék Csoport tagja** az írásos válaszát postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

A **Takarék Csoport tagja** a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos, indoklással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljeskörű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikusan, telefaxon, illetve ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A teljeskörű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben sem, ha

- egy panasznak a pénzforgalmi és nem pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó részére eltérő határidők irányadók, illetve
- a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidensnek minősülő bejelentésre a Takarékcsoport tagja külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a Takarékcsoport tagja az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz **Takarék Csoport tagja** által történő átvételének napja/a **Takarék Csoport tagjához** érkezésének napja értendő.

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

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. A panaszkezelésre előírt lenti határidők meghosszabbítására nincs mód.

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

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Takarékcsoport tagjának az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a Takarékcsoport tagjának illetékes alkalmazottja haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

7.2.1 Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint:

Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő **30 (harminc) naptári napon** belül,

Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő **15 (tizenöt) munkanapon** belül.

Ideiglenes válasz:

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 (tizenöt) munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza.

Végső válasz:

A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. (harmincötödik)munkanap.

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a **Takarék Csoport tagja** 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*) – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A **Takarék Csoport tagja** a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig megőrzi.

9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Pénzügyi Békéltető Testület, az MNB, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

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

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

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

- a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), illetve
- a **Takarék Csoport tagjának székhelye szerint illetékes bírósághoz**.

A **Takarék Csoport tagja** az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. A válaszlevelében meg kell adnia az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét, <https://www.mnbb.hu/foqyasztovedelem/penzuqyi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben a **Takarék Csoport tagja** az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a **Takarék Csoport tagja** jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a Takaré Csoport tagja alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Takaré Csoport tagja elektronikusan, vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: 06-74/451-350
- e-mail cím: kozpont@hungariatakarek.hu
- postai cím: 7150 Bonyhád, Szabadság tér 9.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak

joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért 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.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Takarékcsoport tagja alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

10. Közzététel

A **Takarék Csoport tagja** a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapjának (www.hungariatakarek.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a **Takarék Csoport tagja** a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a **Takarék Csoport tagja** célhoz kötötten, 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 **Takarék Csoport tagja** 5 (öt) évig őrzi meg.