

## **A Takarékbank Zrt. Panaszkezelési Szabályai (Panaszkezelési Tájékoztató)**

### **Tisztelt Ügyfelünk!**

A Takarékbank Zrt. (a továbbiakban: Bank) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Bank szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

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

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Bank 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 honlapján a [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) oldalon.

**Figyelmét és együttműködését köszönjük!**

**Takarékbank Zrt.**

## 1. Panaszbejelentés módja a Takarékbank Zrt.-nél

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

- **szóban:**
  - a személyesen: a Takarékbank Zrt. székhelyén (1122 Budapest, Pethényi köz 10.) nyitvatartási időben, minden munkanapon 8:00 órától 16:00 óráig, valamint a Bank honlapján közzétett Ügynöklista elnevezésű dokumentumban megjelölt ügyfélszolgálati helyeken (*ügyfélszolgálati helyein elérhetőségéről telefonon is érdeklődhet a 06-1/202-3777, a 06-1/457-8907, valamint a 06-1/457-8912 telefonszámon*), továbbá
  - telefonon: a 06-1/202-3777, a 06-1/457-8907, valamint a 06-1/457-8912 telefonszámon, a hét minden napján 8 és 16 óra között, csütörtökönként 8 és 20 óra között.
- **írásban:**
  - a Takarékbank Zrt. székhelyére címezve (1122 Budapest, Pethényi köz 10.)
  - a Bank telefaxszámán: 06-1/457-8998
  - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, az info@tbank.hu e-mail címen fogadja.

Amennyiben Ön a Bank székhelyén személyesen, vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje a recepciós munkatársaink segítségét, akik értesítik, illetve személyes megjelenése esetén gondoskodnak arról, hogy Ön a helyszínen illetékes ügyintézővel egyeztethessen.

Az ügyfélszolgálaton lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására a fentiek szerinti elektronikus címen és telefonon 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 Bank részére:**

- név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (*szereződésszám, hitelazonosító szám, bankszámlaszám, 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 Bank rendelkezésére
- értesítés módja
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

## 2. A panasz kivizsgálása

A Bank 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 Bank munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel.

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

Telefonon előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása telefonon nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a Bank munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv egy másolati példányát a Bank a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi az Ön részére.

A szóbeli illetve telefonon közölt panaszról készült jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- 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, 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 Bank 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 ezt követően átadásra kerül a Bank 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.

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ez esetben javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató 2. számú mellékletében található nyomtatványt használja. A meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. *(Amennyiben nem a Bank által megadott nyomtatványt használja, kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben meghatározott – a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó – követelményeknek eleget tegyen. Ehhez mintául szolgálhat a jelen*

*Tájékoztató 2. számú mellékletében található nyomtatvány, amelyet ha kitölt, aláírja és két tanúval is aláíratatja, akkor az megfelel a teljes bizonyító erejű magánokirat követelményeinek.)*

**Írásos panaszát Ön előterjesztheti:**

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

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

- Ön által megírt levélként,
- az 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 Bank honlapján is.

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.

### **3. A panaszok megválaszolása**

A Bank 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 hétfélgére, vagy munkaszüneti napra esik, a válaszlevél megküldésének határideje a munkaszüneti napot megelőző munkanap.

### **4. A panaszok nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank 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 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 további jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult jogorvoslatért fordulhat:

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

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

- **Pénzügyi Békéltető Testület** (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, email cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), illetve
- **bíróság.**

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

A Bank 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 a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét, (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>)
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu); telefon: 06-80-203-776;)

Amennyiben a Bank az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Bank a 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatvány a Bank haladéktalanul, elektronikusan, vagy postai úton, díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: 06-1/202-3777, a 06-1/457-8907, valamint a 06-1/457-8912
- e-mail cím: [info@tbank.hu](mailto:info@tbank.hu)
- postai cím: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak panaszuk elutasítása esetén.

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 Takarékbank Zrt. a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben és a honlapján, a [www.takarekbank.hu](http://www.takarekbank.hu) oldalon is közzéteszi.

## **7. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők**

Tájékoztatjuk, hogy a Takarékbank Zrt. a panaszt benyújtó ügyfelei adatait *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Bank 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 Bank 5 évig őrzi meg. A telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételt a Bank öt évig őrzi meg, és az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt (25) napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített Jegyzőkönyvet. A Bank az ügyfél kérésére első alkalommal térítésmentesen kiadja a hangfelvétel másolatát. További hangfelvétel másolatok igénylésére a Bank által alkalmazott - befektetési szolgáltatáshoz és kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó - költség és díjtételek jegyzéke irányadó.