

## **Panaszkezelési szabályzat**

### **S1. számú melléklet**

**Panaszkezelési tájékoztató – TKK Zrt.**

**A TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Panaszkezelési Tájékoztatója**

**Tisztelt Ügyfelünk!**

A **TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: **TKK Zrt.**) alkalmazottai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a TKK Zrt. szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a TKK Zrt. között véleményeltérés jelentkezik. A TKK Zrt.-nek célja, hogy ezen eseteket gyorsan és a vonatkozó jogszabályok keretei között mindkét fél számára megnyugtató módon és hatékonyan rendezze, a fogyasztóvédelmi és panaszkezelési irányelvek mindenkor figyelembe vétele mellett.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a TKK Zrt. segítséget kíván nyújtani abban, hogy szolgáltatásaival és/vagy ezek minőségével, az Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült kifogását, panaszát milyen formában és módon terjesztheti elő.

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

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy a panaszkezeléssel, valamint a fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) honlapján a [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) oldalon.

**Figyelmét és együttműködését köszönjük!**

*TKK Talentis Központi Követeléskezelő  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság*

# 1. A panasz bejelentésének módja a TKK Zrt-nél

A TKK Zrt. az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**

- *személyesen:* a TKK Zrt. panaszügyintézési helyén, telephelyén (1117 Budapest, Infopark sétány 3. B. épület 3. emelet), annak nyitvatartási idejében, a nyitvatartási időről honlapunkon tájékozódhat (<https://tkkzrt.hu/ugyfelszolgalat/>),
- *telefonon:* a +36-1-329-0621, +36-1-329-7861 telefonszámon, hívásfogadási (nyitvatartási) időben, szerda kivételével a hét minden munkanapján 8:00-tól 16:00 óráig, illetve a hét szerdai munkanapján 8:00–20:00 óra között.

- **írásban:**

- személyesen vagy más által átadott irat útján a TKK Zrt. panaszügyintézési helyén, telephelyén (1117 Budapest, Infopark sétány 3. B. épület 3. emelet),
- postai úton a TKK Zrt. Panaszkezelési területnek címezve a 1117 Budapest, Infopark sétány 3. B. épület 3. emelet címre eljuttatva elektronikus levélben a [panaszkezeles@tkkzrt.hu](mailto:panaszkezeles@tkkzrt.hu) e-mail címen
- a TKK Zrt. által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által elérhető internetes portálon (<https://tkkzrt.hu/e-mail-kapcsolati-pont/>) fogadja

- **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 (Pp.) meghatározott - a közokiratra<sup>1</sup> és a teljes bizonyító erejű magánokiratra<sup>2</sup> vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen.*

A meghatalmazás mintánkat a jelen Tájékoztató 3. sz. függelékében találja.

---

<sup>1</sup> Pp. 323. § [A közokirat]

(1) A közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

<sup>2</sup> Pp. 325. § [A teljes bizonyító erejű magánokirat]

(1) Teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha

a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,

b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,

c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,

d) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,

e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,

f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik - azon időbélyegzőt helyez el,

g) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy

h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és legalább fokozott biztonságú időbélyegzővel látja el.

## 2. Az írásos panasz formája

### Papír alapon írt panaszát Ön előterjesztheti:

- a saját maga által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (1. sz. függelék),
- a TKK Zrt. panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (2. sz. függelék).
- a TKK Zrt. interneten elérhető elektronikus felületén az un. *Online panaszbejelentő nyomtatványon* (<https://tkkzrt.hu/e-mail-kapcsolati-pont/>)

Tájékoztatjuk, hogy az MNB által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyükön, valamint a TKK Zrt. honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is ([www.tkkzrt.hu](http://www.tkkzrt.hu)).

## 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 TKK Zrt. részére:**

- név
- születési név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (*TKK Zrt. hivatkozási szám, ügyazonosító szám, kölcsön-, vagy hitel-szerződés száma, ha van, a végrehajtási eljárás száma stb.*)
- értesítés módja (postai- vagy elektronikus válaszküldeményben)
- telefonszám
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz leírása, oka, az ügyfél igénye
- panasza alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő valamennyi releváns dokumentumk másolata
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes és a TKK Zrt. által elvárt, alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazás (*3. sz. függelék szerinti dokumentum*)
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat, pl: a panasz közvetítővel való érintettsége

## 4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén:

A TKK Zrt. által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási tevékenységet e törvényben meghatározott közvetítő/megbízott útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő/megbízott tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél/megbízottnál, akár a megbízónál is benyújthatja.

A TKK Zrt. által igénybe vett közvetítő/megbízott is a TKK Zrt. hatályos Panaszkezelési Szabályzata rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A TKK Zrt. a Mortgage Solutions Pénzügyi Zrt. (székhelye: 1056 Budapest, Váci utca 56.) részére Hpt. szerinti ügynökként követeléskezelési tevékenységet végez, amely pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése során a TKK Zrt. 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 TKK Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli bejelentkezése érdekében a TKK Zrt. 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 TKK Zrt. alkalmazottja Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Jegyzőkönyv felvételét követően, személyesen előadott szóbeli panasz esetén a TKK Zrt. átadja, a 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 a hatályos jogszabályok alapján 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 – ez irányú 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 és születési neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett intézmény (jelen esetben Társaságunk), esetleg megbízottja/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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön.
- f) a panasszal érintett szerződés száma, TKK Zrt. hivatkozási száma, ügyazonosító
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) meghatalmazott útján történő eljárás esetén érvényes, és a Társaság által elvárt, alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazás, *(3.sz. függelék)*
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- j) 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 TKK Zrt. 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 TKK Zrt. írásban

- ajánlott, tértivevényes postai küldeményként,
- erre irányuló kifejezett kérésére elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. *Elektronikus út:*

A TKK Zrt. a válaszát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton, jelszóval védett csatolmányként küldi meg Önnek, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a TKK Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,
- vagy
- a TKK Zrt. által üzemeltetett, Ön által *interneten elérhető elektronikus felületen* keresztül, az un. *Online panaszbejelentő nyomtatványon* terjesztette elő, - amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a felületen keresztül.

**Nem alkalmazható** a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben **nem biztosított**

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

vagy

- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme.

Fenti esetekben a TKK Zrt. az írásos válaszát postai úton adja meg.

### 7.2. A válaszadás határideje

#### 7.2.1 A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

A TKK Zrt. a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos, indoklással, a vonatkozó releváns jogszabályhely megjelölésével, a szerződési feltételek és a TKK Zrt. belső irányadó szabályzati szerinti hivatkozásokkal ellátott álláspontját, a teljeskörű választ, illetve megoldási javaslatát, esetleges ajánlatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikusan, illetve ajánlott, 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 TKK Zrt. külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a TKK Zrt. az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz TKK Zrt. által történő átvételének napja/a TKK Zrt.-hez történő érkeztetésének napja értendő.

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

Munkanap alatt az a nap értendő, amelyen a TKK Zrt. munkavégzés 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 TKK Zrt. írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének leghamarabbi várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a TKK Zrt.-nek az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a TKK Zrt. illetékes alkalmazottja – az Ön által közölt megkeresési módok egyikén – haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ mihamarabbi beszerzése érdekében.

### **7.2.2 Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint:**

Tájékoztatásul közöljük, hogy a TKK. Zrt. pénzforgalmi szolgáltatást nem nyújt Ügyfelei számára, ezért az erre irányadó határidőkre vonatkozó tájékoztatást mellőzzük.

*Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:*

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott, álláspontunkat tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő **30 (harminc) naptári napon** belül kerül megküldésre.

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

## **8. A panaszok nyilvántartása, megőrzési határidő**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a TKK Zrt. 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.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat*), továbbá a telefonon közölt panaszokról a rögzített hangfelvételt az irányadó jogszabályok alapján a TKK Zrt. 5 (öt) évig őrzi meg.

## 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 TKK Zrt. elutasítja, a TKK Zrt. az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz *tárgya* szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panasz *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen* irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (1122 Budapest, Krisztina krt. 6., 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:

- **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/>), illetve
- **a TKK Zrt. telephelye szerint illetékes bírósághoz.**

A TKK Zrt. az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben – ez irányú jogszabályi kötelezettségét teljesítve – tájékoztatja 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 tájékoztatásul közöljük továbbá az MNB, 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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu); telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben a TKK Zrt. az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a TKK Zrt. jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a TKK Zrt. alábbi elérhetőségein kérheti, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványokat.

**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 magán-személyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.



**Fogyasztónak nem minősülő Ügyfeink** 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 eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a TKK Zrt. 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 TKK Zrt. a jelen aktuális Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében és honlapjának ([www.tkkzrt.hu](http://www.tkkzrt.hu)) nyitó oldalán, külön „Panaszkezelés” menüpont alatt közzéteszi.

## 11. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás

Tájékoztatjuk, hogy a TKK Zrt. a panaszt benyújtó ügyfelei adatait 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. rendelet (GDPR) előírásainak megfelelően kezeli.

A személyes adatai kezelésére vonatkozó részletes - különösen az adatkezelő személyére, az adatkezelés céljára, jogalapjára, a megőrzési időkre, az érintettet, mint természetes személy panaszost megillető jogokra és jogorvoslatokra – vonatkozó tájékoztatást a TKK Zrt. Adatkezelési Tájékoztatója nyújt, amely elérhető a honlapon (<https://tkkzrt.hu/adatvedelem/>). Az Adatkezelési Tájékoztató elérhető továbbá a TKK Zrt. ügyfelek számára nyitva álló helyiségében.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a TKK Zrt. célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

## 12. A panaszbeadvány előterjesztése során alkalmazható nyomtatvány minták - Függelékek

1. A pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz – pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezése – elnevezésű MNB által rendszeresített panaszbejelentési formanyomtatvány
2. Panaszbejelentő Nyomtatvány - minta
3. Meghatalmazás
4. A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem formanyomtatvány
5. Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány