

**MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos:

2023. november 14. napjától

Szabályzat száma:

1/2023.(IX.25.) sz. számú Igazgatósági határozat	V.3. verzió
--	-------------

Jóváhagyás:

Elfogadó testület:	Elfogadó határozat kelte / száma: 1/2023.(IX.25.) sz.
Igazgatóság	

Státuszkövetés:

Verzió	Dátum	Módosítás oka
V.1.0	cégbejegyzés	Első verzió
V.2.0.	2022. 02. 01.	jogszabályi változások lekövetése
V.3.0.	2023. 09. 25.	2022. 11. 25-én elfogadott, módosított Alapszabály rendelkezéseivel történő összhangba hozatal, összefüggésben a tulajdonosi kör megváltozásával, valamint külső szolgáltató megbízásával a panaszkezelési tevékenység ellátása tekintetében

1. A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy a MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) egységes szabályrendszert alkosson a panaszkezelési tevékenységgel összefüggő eljárásra vonatkozóan.

A Társaság és a TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: TKK Zrt.) között fennálló függő ügynöki szerződés (a továbbiakban: Szerződés) 2.2.g. pontjában meghatározottak szerint a TKK Zrt. végzi a követelésekkel kapcsolatos panaszkezelést és a Telefonos Ügyfélszolgálat (Call Center) biztosítását.

A Társaság és a TKK Zrt. között a követeléskezelési tevékenység tárgyában létrejött megbízási szerződéshez kötött megállapodás (a továbbiakban: Megállapodás) 8.1. pontja szerint a Társaság és a TKK Zrt. megállapodtak abban, hogy a Társaság követeléseivel kapcsolatos panaszok kezelése során a TKK Zrt. mindenkori, hatályos Panaszkezelési Szabályzatát, annak valamennyi mellékletével alkalmazza, amely jelen szabályzat mellékletét képezi. A Társaság a panaszt benyújtani kívánó személyt a panaszkezelési eljárásról a TKK Zrt. Panaszkezelési szabályzatának a Társaság honlapján történő közzétételével, valamint a panasz benyújtása során – szóbeli panasz esetén a panasz felvételekor azonnal, írásbeli panasz esetén a panasz kézhezvételét igazoló tájékoztatásban – tájékoztatja.

2. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat személyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére, illetve azok alkalmazottjaira (munkaviszonyban és munkaviszony jellegű egyéb jogviszonyban álló személyek együttesen) terjed ki.

3. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaságot érintő panaszok kezelésére és a panaszkezelési feladatok ellátásának biztosítására.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az adatvédelmi incidensekre (így például a személyes adatokat érintő események, incidensek bejelentése, az Adatvédelmi Tisztviselő eljárása, a hatósági bejelentés, az Érintettek tájékoztatása, az incidensek nyilvántartása); ezek kezelésére a Társaság mindenkor hatályos Adatvédelmi Szabályzata vonatkozik.

Ha az adatvédelmi incidens bejelentése – nem adatvédelmi jellegű – panaszt is tartalmaz, a bejelentést az Adatvédelmi Tisztviselő és a panaszkezelésért felelős szervezeti egység is köteles a rá irányadó jogszabályi és belső szabályzati (különös tekintettel a válaszadási határidőre vonatkozó) rendelkezések szerint megválaszolni. Az érintett területek a feladat megosztása és a válaszadás tartalma szempontjából kötelesek egymással egyeztetni.

4. Speciális rendelkezések

- 4.1. A Megállapodás 8.2.-8.8. pontjában rögzített panaszkezelési eljárás értelmében a bejelentő a panaszát akár a Társaságnál, akár a megbízásából eljáró TKK Zrt.-nél is előterjesztheti, azonban a panaszkezeléssel kapcsolatos feladatok ellátása, így a panasz megválaszolása, a panaszok nyilvántartása és a nyilvántartás vezetése, a panaszkezelés során keletkezett válaszirat és háttéranyagának, továbbá a panaszbejelentéssel rögzített hangfelvételek tárolása, és a jogszabályi határidőn belül történő megőrzése a TKK Zrt. kötelezettsége.
- 4.2. Amennyiben a panasz a Társasághoz érkezik, azt haladéktalanul, de legkésőbb a tudomására jutástól számított 1 (egy) munkanapon belül elektronikus úton a panaszkezeles@tkkzrt.hu e-mail címre továbbítja a TKK Zrt. Panaszkezelési területe részére.
- 4.3. A TKK Zrt.-nél a bejelentő a panaszát előterjesztheti: 1) személyesen szóban a TKK Zrt. székhelyén (1117 Budapest, Infopark sétány 3. B.épület 3. emelet) munkanapokon hétfőtől csütörtökig (szerda kivételével) 8:00 és 16:00 óra között, szerdán 8:00 és 18:00 óra között, 16:00 óra után az előzetes egyeztetés szerint, pénteken: 8:00 és 13:00 óra között; 2) telefonon a +36 1 329-0621 és 329-7861-es telefonszámokon, nyitvatartási időben 8:00-tól 16:00 óra között a hét minden munkanapján, illetve a szerdai munkanapokon 8:00–20:00 óra között.

- 4.4. A TKK Zrt.-nél a panasz írásban a TKK Zrt. székhelyére címezve (1117 Budapest, Infopark sétány 3. B. épület 3. emelet) postai levélben vagy elektronikus levélben a panaszkezeles@tkkzrt.hu e-mail címre megküldve, valamint a TKK Zrt. által üzemeltetett, kizárólag az ügyfelek által elérhető internetes portálon (www.tkkzrt.hu; https://www.tkkzrt.hu/maganszemelyek/e-mail-kapcsolati-pont) terjeszthető elő.
- 4.5. Amennyiben a bejelentő panaszát a Társaságnál terjeszti elő, úgy azt postai levélben a Társaság székhelyén (1056 Budapest, Váci utca 38.), vagy elektronikus elérhetőségén (info@mortgagesolutions.hu) is megteheti.
- 4.6. A TKK Zrt. a panasz szóban történő előterjesztésekor felhívja az Adós figyelmét arra, hogy a panasz megválaszolására a Társaság megbízásából a TKK Zrt. köteles, így a panaszkezelési eljárás állásáról is elsősorban a TKK Zrt.-nél érdemes érdeklődni. A TKK Zrt. a kötelezett panaszával kapcsolatos bármely megkeresését köteles fogadni, azt a Társaság felé tolmácsolni, illetve a panaszkezeléssel összefüggő szükséges tájékoztatást megadni.
- 4.7. A TKK Zrt.-nél előterjesztett panaszügyekről, azok felmerülését követő 5 munkanapon belül legalább e-mail útján tájékoztatja a Társaságot, melynek során előadja a panasszal összefüggő álláspontját, a panasz megválaszolásához szükséges, és általa ismert információkat, adatokat, szükség esetén kiegészítő információt kér a Társaságtól. A Társaság ez esetben – a panaszkezeléssel összefüggő határidőket szem előtt tartva – köteles a TKK Zrt. által meghatározott határidőre a kiegészítő adatokat, kért információkat és a rendelkezésre álló releváns dokumentumokat TKK Zrt.-nek megküldeni. A panaszt a Státuszjelentésben is fel kell tüntetni.
- 4.8. A TKK Zrt. a Társaság megbízásából kiküldendő, panaszra adott – teljes körű és közérthető – válaszát a kiküldés előtt egyezteti a Társasággal. A TKK Zrt. ennek érdekében a választervezetet a válaszadási határidő lejártát megelőző 8 (Nyolc) munkanapon – KHR panasz esetén 3 (három) munkanapon – belül elektronikus úton az info@mortgagesolutions.hu e-mail címen keresztül megküldi a Társaság részére, amelyre a Társaság a kézhezvételtől számított 3 (Három) munkanapon – KHR panasz esetén 1 (egy) munkanapon – belül megteszi esetleges észrevételeit. Az észrevétel elmaradása esetén a választervezet a Társaság által elfogadottnak tekintendő.
- 4.9. A jelen eljárásrend 4.8. pontjában leírt eljárás során a Társaság által elfogadott válasziratot a TKK Zrt. a Panaszkezelési Szabályzatának rendelkezései szerinti úton és igazolható formában megküldi a panaszosnak.
- 4.10. Amennyiben a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Hatósága a panaszkezelés tárgyában eljárást kezdeményez és folytat le a Társaságnál, úgy az eljárás ideje alatt a TKK Zrt. mindenben rendelkezésre áll a Társaság oldalán.

5. Záró és kiegészítő rendelkezések

Jelen szabályzat hatályba lépésével hatályát veszti a Társaság 2022. 02. 01-jén elfogadott Panaszkezelési szabályzata annak valamennyi kötelező mellékletével, illetve függelékével együtt.

Jelen szabályzat felülvizsgálata szükség szerint, de legalább évente, illetve jogszabályi változás, vagy a mellékletben meghatározottak változása esetén soron kívül esedékes.

Melléklet:

TKK Zrt. panaszkezelési szabályzata és annak kötelező mellékletei

Budapest, 2023. november 14.

.....
MORTGAGE SOLUTIONS Zrt.
Igazgatóság

Mellékletek a MORTGAGE SOLUTIONS Zrt. panaszkezelési szabályzatához:



TKK_02_2020_Panaszkezelési szabályzat



Panaszkezelési Tájékoztató TKK 202:



1. sz. függelék_PK-MNB-p



2. sz. függelék_PK_Panasz



3. sz. függelék_PK_Panasz



4. függelék_PK_Fogyas



5. függelék_PK_Fogyas

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

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:

Iktatószám:

JEGYZŐKÖNYV / PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY
 Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz

PANASSZAL ÉRINTETT PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY

Név: TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.	Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2. em. 2.54.
--	--

PANASZOS

Név:	
Cím:	
Telefon:	
Ügyfélszám (ügyfél-azonosító):	
Ügyletszám (szerződésszám, hitelazonosító szám, bankszámlaszám, TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt. hivatkozási száma):	
Értesítés módja:	
Képviselő neve*:	
Képviselő címe:	
Képviselő telefonszáma:	

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

CSATOLT DOKUMENTUMOK

(számla, szerződés, képviselő meghatalmazása, egyéb)

- 1.
- 2.
- 3.

PANASZ IDŐPONTJA

A panasz észlelésének időpontja (év/hónap/nap):	
Korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hónap/nap):	

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefon útján / személyesen)

--

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE¹ (központ, közvetítő)

--

A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA, PANASZOS IGÉNYE

Kérjük, az egyes kifogásait elkülönítetten rögzítse annak érdekében, hogy a panaszában foglalt összes kifogás kivizsgálásra kerüljön

--

¹ Személyesen előterjesztett panasz esetén kitöltendő.

Kelt:

Panaszos aláírása:

Személyes átvétel esetén a szervezeti egység
ügyintézőjének aláírása, igazolása jelen
panaszbejelentő nyomtatvány átvételéről:

MEGHATALMAZÁS

Alulírott,

Név:	
Születési név	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	

meghatalmazom

Név:	
Születési név	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	

hogy a TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt. részére benyújtandó követelésazonosító számon nyilvántartott vagy számú szerződéshez kapcsolódó panaszom eljárása során 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.

Egyben kijelentem, hogy a Meghatalmazott nyilatkozatainak minden jogkövetkezményét teljes körűen vállalom.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt. 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 tevékenységekről* szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.) rendelkezéseiben meghatározott értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól.

Jelen meghatalmazást aláíró érintett személyek tudomásul veszik, hogy az itt rögzített személyes adataik a Polgári Törvénykönyv meghatalmazásra vonatkozó rendelkezései figyelembe vételével a TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt. által a meghatalmazó ügyének és személyes adatainak kezelési időtartamával megegyező időtartam szerint kezelésre kerülnek és egyúttal tudomásul veszik az Adatkezelési Tájékoztatóban foglalt vonatkozó rendelkezéseket.

A jelen **Meghatalmazás** visszavonásig érvényes.

Kelt:,(év)(hónap)(nap)

.....
Meghatalmazott

.....
Meghatalmazó

Előttünk, mint tanúk előtt	Tanú1	Tanú2
Név:		
Lakcím:		
Aláírás:		

Ön abban az esetben fordulhat kérelemmel a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha az alábbi feltételek mindegyike együttesen teljesül:

- **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, vagyis tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást,
- **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el Önnel szemben,**
- **nem telt el öt év** a jogsértés bekövetkezése óta,
- kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát,**
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást,**
- kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte.**

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

CÍMZETT

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

***Név:**

***Lakcím:**

Telefon:

Fax:

E-mail:

***Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):**

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon személyesen írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát!

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. bankszámlaszám, szerződészsám):

***A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:**

Kelt:

aláírás

MELLÉKLET!

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!

Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt az MNB-hez címzett kérelem kitöltéséhez.

- **Vitáját ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg.
(www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok)

A panasz az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani! A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, **pénzforgalmi szolgáltatással**¹ (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, 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.

Fontos, hogy kérelmével kizárólag abban az esetben fordulhat az MNB-hez, ha a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
- panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy
- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén Ön akkor fordulhat az MNB-hez, ha a szolgáltató az írásbeli panasz közlését követő

- 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg
- 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban.

¹ **Pénzforgalmi szolgáltatások:** 1) fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 2) fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 3) fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és 4) ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik; 5) készpénzhelyettesítő fizetési eszköz – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt – kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása; 6) készpénzáttutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza** és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha **panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!
- Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét!** Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
- **A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap.** Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

Az MNB-hez többek között akkor fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy:

- a pénzügyi szolgáltató panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- a pénzügyi szolgáltató valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget,
- a pénzügyi szolgáltató tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, pl.: téves tájékoztatást adott Önnek, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat**. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.
- Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat**.

Az MNB szervezeti keretein belül működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- szerződésszegése kárt okozott,
- biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el például a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.



150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM

vonalkód helye

ÜGYSZÁM:

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak> oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu).

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazott neve:	
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2.3	Telefonszáma:	

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	

TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)

3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választát.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez? év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszllevelét? év hó napján

150-B

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:**6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft

6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:

*Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **7. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.*

Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: igen

150-B/1

PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--	--

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

150-C

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:

7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D

Az A1. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:

Kelt, , év hó napján

.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*.....
1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

** Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Aláírással hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

Csak abban az esetben szükséges kitölteni, ha meghatalmazott útján kíván eljárni!

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt, év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása*
--------------------------------	-----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*:	Aláírás*:

* Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősségének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

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 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 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 közokiratra¹ és a teljes bizonyító erejű magánokiratra² vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen.*

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

¹ 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.

² 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 kapcsol, 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).

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@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: 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@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnbb.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.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.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 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 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) 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

**02/2020 számú TKK Talentis Központi Követeléskezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság szabályzata**

Panaszkezelési szabályzata

aktuális verzió hatályba lépése: 2023. március 31.

Változáskövetés	
Szabályzatért felelős szervezeti egység:	Szabályozás
Szabályzatot készítő/jogszabályi megfelelésért felelős szervezeti egység:	Háttérműveleti igazgatóság
Szabályozással kapcsolatos kommunikációra használható email-cím:	szabalyozas@tkkzrt.hu
Aktuális verzió azonosítószáma:	V3.0
Aktuális verzió hatályba lépésének dátuma:	2023.03.31.

Verzió száma	Hatályba lépés dátuma	Módosítás típusa¹	Módosítás oka és ha van, a jóváhagyó határozatszám
V1.0	2020.04.01	kiadás	
V2.0	2022.02.28	módosítás	A 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás és 66/2021. (XII.20) MNB rendelet hatályba lépése
V3.0	2023.03.31	módosítás	Névváltozás és éves felülvizsgálat

Tartalom

1.	A szabályzat célja	4
2.	A szabályzat tárgyi hatálya.....	4
3.	A szabályzat alanyi hatálya	4
4.	Jogszabályok.....	4
5.	Fogalmak.....	5
6.	A panasz kezelésének szabályai	7
6.1	<i>A panaszkezelésben érintett szervezeti egységek.....</i>	7
6.1.1	<i>A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység.....</i>	7
6.1.2	<i>A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK).....</i>	7
6.1.3	<i>Compliance Officer.....</i>	8
6.1.4	<i>Belső Ellenőrzés.....</i>	8
6.1.5	<i>Jogi szakterület</i>	8
6.1.6	<i>A panaszkezelés általános elvei.....</i>	9
6.1.7	<i>A panasz bejelentésének módja</i>	11
6.1.8	<i>Szóbeli panasz bejelentése, kezelése.....</i>	11
	<i>Közös szabályok</i>	11
6.1.9	<i>Írásbeli panasz bejelentése, kezelése.....</i>	12
	<i>Közös szabályok</i>	12
6.1.10	<i>A panasz kezelése.....</i>	14
6.1.11	<i>A panasz kivizsgálása</i>	15
7.	Panaszügyi nyilvántartás	18
8.	A panaszkezeléssel kapcsolatos monitoring tevékenység	19
9.	A Panaszkezelési Tájékoztató és közzététele.....	20
10.	Panaszkezelési eljárásrend	20
11.	Kompenzáció	21
12.	Záró és kiegészítő rendelkezések	21

1. A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy a TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: TKK) és annak leányvállalata(i) (a továbbiakban együttesen: Társaság) egységes szabályrendszert alkossanak a panaszkezelési eljárásra vonatkozóan.

2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panaszok kezelésére és a panaszkezelési feladatok Társaság szintjén történő egységes ellátásának biztosítására.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az adatvédelmi incidensekre és ezek kezelésére, amely eljárásra a Társaság mindenkor hatályos Adatvédelmi Szabályzata vonatkozik.

Abban az esetben, ha az adatvédelmi incidens bejelentése nem adatvédelmet és/vagy adatkezelést érintő panaszt is tartalmaz, a bejelentést az Adatvédelmi Tisztviselő és a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység – együttműködésben – vizsgálja ki és válaszolja meg a bejelentést, észrevételt, a rájuk irányadó jogszabályi és belső szabályzati rendelkezések szerint (különös tekintettel a válaszadási határidők betartására). Az érintett területek a feladat megosztása és a válaszadás tartalma szempontjából kötelesek egymással egyeztetni.

3. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére, illetve azok alkalmazottjaira (munkaviszonyban, és munkaviszony jellegű egyéb jogviszonyban álló személyek együttesen) terjed ki.

A Társaság valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat szabályait megismerni és betartani, továbbá minden munkatárs és szakterület köteles a Panaszkezelési terület munkáját segíteni.

4. Jogszabályok

jogszabály száma	jogszabály megnevezése
2013. évi CXXXIX. törvény	a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: Mnbtv.)
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.)
az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. rendelete	a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR)
66/2021.(XII.20.) MNB rendelet	az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

16/2021. (XI.25.) sz. MNB ajánlás	a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
12/2022. (VIII.11.) sz. MNB ajánlás	a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkciójáról
9/2020. (VII.14.) sz. MNB ajánlás	a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

5. Fogalmak

Compliance Officer:

a Társaságnál a jogszabályoknak történő megfelelésért felelős személy, aki egyben ellátja a Társaság Adatvédelmi Tisztviselői funkciót is.

Fogyasztó:

az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás:

megindítására abban az esetben kerülhet sor, ha a Fogyasztó a Társaságunknál, és a Társaságunk által meghatározott és közzétett elérhetőségeken személyesen, telefonon, postai úton, vagy Társaságunk internetes honlapján keresztül, azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a Társaságunk szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban:

- a panaszára nem kapott választ,
- a panasz kivizsgálása nem a Társaságunkra vonatkozó szabályok szerint történt,
- Társaságunk válaszából egyéb vonatkozó jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő 5 (öt) éven túl nem indítható meg.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK):

Társaságnál a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személy, a Compliance Officer

MNB:

a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank

Panasz:

az ügyfélnek – a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti – a Társaságunk részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő, írásban vagy szóban tett kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél:

- általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást kér;
- méltányossági kérelmet terjeszt elő;
- a Társaságunk által megküldött, a folyamatban lévő ügyével, kérelmével kapcsolatban tett tájékoztatásra, megkeresésre válaszol a szervezeti egység részére.
- a Társaságunk és harmadik személyek közötti peres ügy,
- a már megkezdett követelésbehajtási ügyekkel kapcsolatos, kifogást nem tartalmazó ügyfélkommunikáció,
- az ügyfél valamely személyes adatának védelméhez fűződő joga gyakorlására irányuló kérelme, illetve az ügyfél személyes adatai kezelésével összefüggésben előterjesztett panasza. Az ilyen kérelmek, illetve panaszok kezelésére az Adatvédelmi Szabályzatban foglalt rendelkezések az irányadók.

Panaszkezelésért felelős szervezeti egység:

a panaszok fogadásáért, kivizsgálásáért, valamint megválaszolásáért felelős személy, vagy szervezeti egység.

Panaszkezelési Tájékoztató: Társaság ügyfelei számára nyitva álló helyiségében és a honlapján elérhető tájékoztató a Társaság ügyfélpanaszokkal kapcsolatos eljárásáról.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT):

az MNB által működtetett, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely lehetőséget nyújt a fogyasztók és az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatók – jelen esetben Társaságunk – közötti pénzügyi tárgyú fogyasztói jogviták békés rendezéséhez.

Pénzügyi szervezet:

az MNB által felügyelt, az MNB nbtv. 39. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok alá tartozó szervezetek, jelen szabályzat szempontjából Társaságunk.

Ügyfél:

az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

6. A panasz kezelésének szabályai

6.1 A panaszkezelésben érintett szervezeti egységek

6.1.1 A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység

A Társaságon belül panaszok kivizsgálásáért, megválaszolásáért, valamint nyilvántartásáért felelős szervezeti egységet alakított ki, melyet a panaszkezelési szakterület kinevezett felelősei, és egyéb kiegészítést végző munkatársai (a továbbiakban: TKK Panaszkezelők) alkotják, általuk biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása.

A Panaszkezelők – a Társaság mindenkor hatályos SZMSZ-ben meghatározott - felettese biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét (különösen a válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte, jelentési kötelezettségek teljesítése), a belső információáramlást, valamint a nyilvántartások és adatszolgáltatások megfelelőségét.

A Panaszkezelők felettese gondoskodik a panaszkezelési szabályzat (ideértve annak módosítását is) határidőben történő elkészítéséről azzal, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó szabályozói tevékenységet a Társaság FÜFK-val együttműködve köteles ellátni.

A Panaszkezelők felettese a panaszkezeléssel foglalkozó ügyintézők vonatkozó jogszabályi előírásokkal, valamint a jelen panaszkezelési szabályzattal ellentétes eljárása esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

A beérkező panaszokról a Társaság mindenkor hatályos Munkafolyamati, vezetői ellenőrzések elvégzése és a vezetői információs rendszer c. szabályzatában meghatározottak szerint, az erre a feladatra kijelölt felelősök készítenek jelentést a panaszkezelési tevékenységükről.

Amennyiben egy ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, a Panaszkezelők felettese **rendkívüli jelentésben** tájékoztatja:

1. a Társaság vezérigazgatóját,
2. a Társaság Compliance Officer-ét,
3. a Társaság Belső Ellenőrét,

Kártérítési vagy kártalanítási igény esetén pedig a fentiekén túl értesíti a Társaság működési kockázatok nyilvántartásáért felelős szervezeti egységét és – amennyiben az ügy jelentősége indokolja és azzal a FÜFK is egyetért – a Társaság Igazgatóságát, illetve a Compliance Officert.

6.1.2 A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK)

A Társaság képviselőjére kijelölt FÜFK – a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelés biztosítása érdekében – feladatkörében eljárva támogatja és szorosan együttműködik a Társaság Panaszkezelőivel, a panaszok és a fogyasztói panaszok kezelése során, a belső és jogszabályi határidők tartása mellett. A

FÜFK jogosult a panaszkezelési gyakorlatot monitoringolni, a Társaság panaszkezelési gyakorlatára vonatkozó megállapításait, szükség szerint intézkedési javaslatát jelzi a Panaszkezelők felettése számára. A visszatérő vagy rendszerproblémák révén azonosítja, felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat, valamint intézkedési javaslatot tesz azok csökkentésére, megszüntetésére a Panaszkezelési terület számára.

6.1.3 Compliance Officer

A Társaság jogszabályi megfelelésének biztosításáért felelős kijelölt személy – a jogszabályi, különös tekintettel a panaszkezelési előírásoknak és felügyeleti ajánlásoknak való megfelelés biztosítása érdekében – feladatkörében eljárva támogatja és szorosan együttműködik a Társaság Panaszkezelőivel.

6.1.4 Belső Ellenőrzés

A Társaság Belső Ellenőrzése egy adott panaszügyben vizsgálatot folytat, amennyiben a panaszügyben kártérítési igény merül fel és az várhatóan meghaladja az 5 millió Ft-os értékhatárt. Amennyiben a Belső Ellenőrzés vezetője a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység által, részére tájékoztatásul átadott panaszok esetén a rendelkezésre álló információk alapján egy adott panaszügyben vizsgálatot kezdeményez, akkor a panasszal érintett szervezeti egységet és a Panaszkezelést értesíti a belső vizsgálat megkezdéséről és a várható befejezés időpontjáról.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a belső ellenőrzési vizsgálat eredményét – amennyiben az a válaszadási határidő lejárta előtt rendelkezésre áll – köteles megvárni a panaszügyet lezáró érdemi válaszlevél elkészítéséhez.

6.1.5 Jogi szakterület

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) általi megkeresést a Társaság Jogi szakterületének munkatársa válaszolja meg, a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység és kiegészítést végző Társasági Kollegák által lefolytatott kivizsgálás eredményeként részére átadott információk alapján, a PBT megkeresésében meghatározott határidőben. A Jogi szakterület munkatársa az információk átadására belső határidő kitűzésére jogosult, amelyet minden közreműködő köteles tartani.

A válasziratban az alábbiakról szükséges nyilatkozni:

- az ügyféligeny jogossága és az ügy körülményei, a panasz elbírálásának sikertelensége, vagy méltányossági eljárás esetén a méltányosság mellőzésének okairól,
- a PBT döntésének kötelezőként történő elfogadása (alávetés),
- az állításokat alátámasztó tények, bizonyítékok megjelölése – a kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára a válasziratban bizonyítékként történik hivatkozás.

A Társaságot terhelő együttműködési kötelezettség keretében a Társaságot képviselő jogtanácsos, jogi végzettségű munkatárs vagy ügyvéd (a továbbiakban együttesen: jogi képviselő) a meghallgatáson köteles megjelenni.

A meghallgatáson az eljáró jogi képviselő a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység által kialakított – és szükség esetén a Társaság ügyben illetékes szervezeti egységeivel és a jogi szakterületével, valamint a hatályos átfogó döntési rendjében meghatározott hatáskörrel rendelkező vezetővel egyeztetett – álláspontot képviseli.

Amennyiben az eljárás keretében a Társaságot fizetési kötelezettség terhelheti (pl. kártérítés), az eljáró jogi képviselő jogosult az eljárás keretében egyezséget kötni olyan mértékig, amilyen mértéket a panaszkezelő munkatárs a Társaság mindenkor hatályos SZMSZ-ben szabályozott döntési kompetencia szerint előzetesen beszerzett engedély birtokában – számára meghatároz.

Továbbá a Társaság Jogi szakterülete vagy jogi végzettségű delegált munkatársa válaszolja meg a KHR-t érintő panaszokat, a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység és kiegészítést végző Társasági Kollegák által lefolytatott kivizsgálás eredményeként részére átadott információk alapján.

6.1.6 A panaszkezelés általános elvei

- a Társaság **együttműködik az ügyfelekkel** a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően, az ügyféllel való kapcsolattartás teljes folyamatában a **rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra** törekszik
- a Társaság a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a **jóhiszeműség és a tisztesség**, valamint az adott helyzetben **általában elvárható magatartás** követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el
- a panaszkezelési eljárás **hivatalos nyelve a magyar**, de a Társaság minden tőle elvárható intézkedést megtesz a bejelentő által beszélt és értett nyelven történő ügyintézés biztosítása érdekében
- a Társaság panaszügyintézésével foglalkozó **munkatársai széleskörű, alapos ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkezzenek**. Társaság a belépő új kollégákat és valamennyi panaszkezelésbe bevont munkatársát képzésen, oktatásban részesíti, amely rendszeres és szinten tartó oktatást biztosít ahhoz, hogy a munkatársak a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően láthassák el a panaszkezeléssel kapcsolatos teendőket.
- a Társaság gondoskodik arról, hogy az ügyfelek a panaszkezelés menetéről (így például panasz benyújtásának lehetőségéről és azok intézési módjáról) **közérthető, szakszerű és érdemi tájékoztatást** kapjanak; személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – az Ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára **elegendő időt és nyugodt körülményt biztosítson a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására**
- a Társaság a **mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt** a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan
- a Társaság a jelen panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában Panaszkezelési Tájékoztatót készít és azt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében és honlapján elérhetővé teszi
- a Társaság a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, minden dokumentumban egységes módon alkalmazza
- a Társaság az ügyfelekkel történő ügyintézés gördülékenyebbé tétele érdekében közli az ügyfelekkel a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosítószámát, valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat
- a Társaság mind szóban, mind írásban felhívja az ügyfelek figyelmét az MNB honlapjára, és

- az ott szereplő panaszkezelési formanyomtatványra, ezzel párhuzamosan a Társaság az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványt, vagy ennek figyelembevételével készített saját formanyomtatványát az ügyfél-forgalom számára nyitva álló helyiségben nyomtatott formában is elérhetővé teszi, illetve honlapján biztosítja annak elérhetőségét
- a Társaság együttműködik a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel, ennek keretében a 6.1.7 pontban részletezettek szerint jár el
 - a panasz kivizsgálása **térítésmentes**, azért külön díj nem számolható felé
 - az ügyfelet semmilyen **hátrány nem érheti** a panasz megtétele miatt
 - a panaszkezelés során törekedni kell arra, hogy a Társaság **megelőzze**, felismerje és megfelelően kezelje az esetlegesen felmerülő további érdekellentétet, valamint elkerülje a pénzügyi fogyasztói, illetve minden más **jogvita kialakulását**
 - a Társaság minden esetben törekszik a panasz **azonnali**, helyben történő megoldására,
 - A Társaság köteles az ügyfél panaszát **határidőben, teljeskörűen és szükségtelen késedelem nélkül** – legalább a jogszabályban meghatározott határidőn belül, de lehetőség szerint a kifogás jellege és fogyasztóra gyakorolt hatása függvényében ésszerű időn belül - **kivizsgálni és megválaszolni** annak érdekében, hogy ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerült kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő tájékoztatást.
 - a panaszra adott **választ közérthetően kell megfogalmazni**, a fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén pedig figyelemfelhívásra alkalmas módon kell a PBT és az MNB előtt kezdeményezhető eljárásokról tájékoztatást adni
 - a panaszra és az ügyfélre vonatkozó adatok a Hpt. szerint banktitoknak, illetve a GDPR szerint személyes adatnak minősülnek, mely csak a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok rendelkezéseinek megfelelően – az Adatvédelmi Tisztviselő és a FÜFK előzetes véleményének kikérése után – adható ki harmadik személynek, illetve hatóságnak (kivéve a szabályzatban rögzített hatósági adatszolgáltatások körét), illetve hozható nyilvánosságra. Az ilyen jellegű megkereséseket a Panaszkezelőknek az erre való hivatkozással kell elutasítaniuk, vagy ügyintézésre az Adatvédelmi Tisztviselő és a FÜFK felé továbbítaniuk
 - a **névtelenül benyújtott** panasz tartalmától függően, közérdekűsége szerint egyedi döntés alapján kezelendő, érdemi vizsgálat lefolytatásáról a Panaszkezelők felettese dönt
 - a Panaszkezelők felettese az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére - tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszkezelési **eljárás milyen szakaszban van**
 - a Társaság elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során a **kifogásaikat** és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint **elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen** rögzítsék
 - a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság az az alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben korábban szerepet vállalt

6.1.7 A panasz bejelentésének módja

Az Ügyfél panaszát szóban és írásban jelentheti be a Társaságnak.

a) szóbeli panasz:

- személyesen, illetve
- telefonon

b) írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben
- a Társaság által üzemeltetett, nyilvánosan hozzáférhető internetes portálon keresztül.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazott eljárásának megkönnyítése érdekében a Társaság a meghatalmazásra vonatkozó mintát a Panaszkezelési Tájékoztatóban, valamint a Társaság honlapjának külön menüpontjában, illetve az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben teszi elérhetővé. A Társaság által készített mintától eltérő formátumú meghatalmazás is elfogadható abban az esetben, ha az megfelel a közokirati vagy a teljes bizonyító erejű magánokirati formának.

6.1.8 Szóbeli panasz bejelentése, kezelése

Közös szabályok

A szóbeli panasz felvételét követően az ügyfelet tájékoztatni kell a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési tájékoztató elérhetősegeire, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a panasz kezelésével az ügyfél nem ért egyet, a Társaság a panaszról, és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt kell az Ügyfélnek megküldeni.

a. Személyesen közölt panasz

Szóbeli panaszt személyesen a Társaság ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében minden munkanapon hétfőtől csütörtökig 8:00 és 16:00 óra között, pénteken 8:00 és 13:00 óra között lehet tenni.

A Társaság törekszik arra, hogy az ügyfelek részére biztosítsa a személyes ügyintézés időpontjának elektronikus, vagy telefonon történő előzetes egyeztetését, lefoglalását.

b. Telefonon közölt panasz

Telefonon panaszt tenni minden munkanapon 8:00 és 16:00 óra között, és a hét szerdai munkanapján

8.00 és 20.00 óra között lehet.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 (huszonöt) napon belül térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a telefonon előterjesztett szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

c. Jegyzőkönyv

A panaszról felvett 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 szolgáltató (jelen esetben Társaságunk) neve és címe
- e) a panasz 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, vagy a Társaságunktól kapott egyedi azonosító száma, ügytől függően ügyfélszám
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

Meghatalmazott útján történő eljárás esetén érvényes, alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazást csatolni szükséges a panaszról felvett jegyzőkönyv mellé. A Társaság által javasolt meghatalmazás minta a honlap Panaszkezelési menüpontjában megtalálható.

6.1.9 Írásbeli panasz bejelentése, kezelése

Közös szabályok

A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványt (a továbbiakban: Panaszbejelentő nyomtatvány).

Az írásbeli panaszt elsősorban e nyomtatvány szerint kell benyújtani, de a Társaságunk az ettől eltérő formában (például az ügyfél által kötetlen formában írt levél formájában) benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Amennyiben az ügyfél írásban rögzíti panaszát, és azt személyesen kívánja átadni (írásbeli panasztétel személyesen), vagy akadályoztatása miatt az írásbeli panaszát egy közreműködő igénybevételel juttatja el Társaságunk részére (panasztétel más által adott irat útján), akkor a panaszt minden esetben be kell fogadni, és csak a befogadást követően kerül megvizsgálásra, hogy a panasz az annak előterjesztésére jogosulttól származik-e. Ebben az esetben a közreműködő személyét és eljárási jogosultságát nem kell vizsgálni, mivel nem az ügyfél helyett nyújt be panaszt, csupán a már elkészült írásbeli panasz eljuttatásában működik közre.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát, a Társaság címére továbbítja akár postai, akár elektronikus csatornán, vagy közreműködő igénybevételel juttatja el, a panaszkezelési eljárásban részletezett leírás alapján történik az ügyfél panaszának határidőn belüli kivizsgálása.

A Társaság az erre irányuló kérelem esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

a. Személyesen vagy más által átadott panasz

Az írásbeli panasz a Társaság ügyfélszolgálati irodájában, annak nyitvatartási idejében adható le személyesen vagy más által átadott irat útján.

A Panaszbejelentő nyomtatvány helyes tartalommal történő kitöltéséhez - szükség esetén akár az ügyintéző személyes kitöltését elérő szintű - segítséget kell nyújtani az ügyfél részére.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a Társaság Panaszkezelői részére küldi meg, vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszok fogadására kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy az átvevő munkatárs haladéktalanul továbbítja az ügyfél panaszát a Panaszkezelők részére.

b. Postai út

Az ügyfél az írásos panaszát postai úton a Társaság székhelyére, a Panaszkezelési tájékoztatóban is meghatározott és a Társaság honlapján is közzétett székhely címre küldheti meg (TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt., 1152 Budapest Szentmihályi út 171. 2. em. 2.54).

c. Elektronikus út

Az ügyfél írásos panaszát elektronikus úton a Társaság Panaszkezelési tájékoztatóban meghatározott elektronikus levelezési címére panaszkezeles@tkkzrt.hu küldi meg, vagy a Társaság által üzemeltetett, az ügyfél által hozzáférhető internetes honlapon keresztül továbbítja.

A Társaság az elektronikus eléréssel továbbított panaszt folyamatosan fogadja, és az ügyfél részére haladéktalanul visszaigazoló elektronikus levelet küld, melyben az ügyfél tájékoztatást kap beadványa beérkezéséről, és a Társaság Panaszkezelési tájékoztatójának elérhetőségéről.

6.1.10 A panasz kezelése

a. Átvétel, rögzítés, ügyféltájékoztatás

A Panaszkezelők és a panaszkezelési szakterület munkáját segítő, illetve közreműködő munkatársak a hozzájuk beérkezett panaszt haladéktalanul, de legkésőbb 3 (három) munkanapon belül nyilvántartásba veszik. A panasz Társasághoz történő beérkezésének időpontját - bejelentésének formájától függetlenül, minden esetben - visszakereshető módon dokumentálják.

A szóbeli panasz esetén a panaszügyintézővel foglalkozó munkatárs felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési tájékoztató elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat, illetve amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésért felelős szervezeti egységnél terjeszti elő, a Társaság panaszok fogadására kijelölt ügyintézője köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről is.

A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében leadott panasz esetén szóbeli, míg az ügyfél erre irányuló kérelme esetén, telefonon, illetve e-mailen vagy az internetes portálon keresztül benyújtott panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról, illetve a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

b. Adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságunknál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, amely a panaszbejelentés kivizsgálása szempontjából Társaságunk megítélése szerint relevanciával bír.

Társaságunk a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak

(GDPR, Infotv. és a Társaságunk Adatvédelmi Szabályzata) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatást a honlapon (<https://tkkzrt.hu/adatvedelem/>) elérhető Adatkezelés Tájékoztató c. dokumentum tartalmaz.

6.1.11 A panasz kivizsgálása

a. Általános szabályok, határidő

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

A Társaság az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal és az írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30 (harminc) naptári napon** belül küldi meg az ügyfélnek. (A panasz közlésének napja az a nap, amikor a szóbeli panaszról a jegyzőkönyvet felvették, illetve amikor az írásbeli panaszt a Társaság átvette, vagy hozzá, postai, vagy elektronikus úton beérkezett.)

Amennyiben a válaszadásra nyitva álló határidő utolsó napja hétfővégre vagy munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon kell az ügyfél részére továbbítani.

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

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

b. A panasz megválaszolása

A Társaság a panasz kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.

A panaszok kezelése során az ügyfél minden kifogására kitérő, érdemi és kifejtő válaszadásra kell törekedni, a válaszadás során kerülni kell a jogi, illetve banki szakkifejezések indokolatlan, a megértést nehezítő használatát; egyszerű és könnyen érthető nyelvezet használatára kell törekedni.

A panaszra adott választ a Társaság világos és közérthető formában fogalmazza meg. A válasz akkor közérthető, ha az általánosan tájékozott, figyelmes és körültekintő, átlagos ügyfél számára érthető, és nem csak a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem röviden értelmezi is azokat.

A válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

A Panaszkezelők és a közreműködő munkatársak a személyes panaszkezelés során tárgyilagosan kötelesek eljárni, a panaszügy kapcsán nem foglalhatnak állást, magánemberként nem formálhatnak véleményt.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó

tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Személyesen, szóban tett panasznak a Társaság általi azonnali elfogadása és korrekciója esetén, ha ezt a panaszos is elfogadja, akkor az írásba foglalt válaszadás mellőzhető.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- a Társaság által üzemeltetett, az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A Társaság a szükséges feltételek rendelkezésre állása esetén válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. (Ez Társaságunk által olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás ellen védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosított, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.)

A válasz elektronikus úton való megküldése nem alkalmazható, amennyiben nem biztosítható, hogy:

- a válasz az ügyfél részére oly módon kerüljön megküldésre, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - kinek a részére és
 - milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is,vagy
- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme.

Egyéb esetekben a Társaság postai úton ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként továbbítja a panaszra adott válaszát az ügyfél részére, és ahhoz a személyesen vagy telefonon tett panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát is mellékeli.

c. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az ügyfelet:

- az elutasítás indokáról;
- a panaszos fogyasztói besorolásáról (fogyasztó vagy nem fogyasztó);
- a panasz fogyasztóvédelmi besorolásáról (arról, hogy panaszja a szerződés joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul), és
- a jogorvoslati lehetőségekről.

Tájékoztatási kötelezettségek a panasz, illetve a panaszos besorolása alapján:

- A) Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél** által benyújtott panasz elutasítása során jogorvoslatként a Társaság székhelye szerint illetékes bíróságot kell megjelölni.
- B) Ha** a panaszos fogyasztó, és **panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult**, ezáltal az MNB hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben

figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfelet az MNB elérhetőségéről

C) Ha a panaszos fogyasztó, és a panasz a szerződéses jogviszonyt érintő nem fogyasztóvédelmi, hanem általános jogvita (azaz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos) rendezésére irányul, úgy a panaszos

- a **PBT eljárását** kezdeményezheti, illetve
- **bírósághoz** fordulhat, illetve
- ha a **panasz a PBT hatáskörébe is tartozik**, akkor

az Ügyfélnek küldött írásos válaszelevelben **figyelemfelhívásra alkalmas módon kiemelve tájékoztatni kell az Ügyfelet a PBT elérhetőségéről, illetve arról, hogy Társaságunk tett-e általános alávétési nyilatkozatot, amellyel a PBT által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.**

B) és C) közös szabályai:

Ha az ügyfél panaszja érinti mind az MNB, mind a PBT/bíróság hatáskörét, úgy az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy **a panasz mely része tartozik** az MNB, és mely része a PBT-hez / bírósághoz.

A válaszelevel jellegű jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében kötelező tájékoztatást nyújtani a PBT/MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló

- kérelem nyomtatvány elektronikus elérhetőségéről
- valamint az ügyfélszolgálati elérhetőségéről.

A válaszelevel jellegű jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében **jól láthatóan tájékoztatást kell nyújtani** arról, hogy az ügyfél kérelmére a PBT, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Társaság elektronikus, vagy postai küldemény útján haladéktalanul és díjmentesen megküldi az Ügyfélnek.

D) Ha a panasz nem tartozik sem az MNB, sem a PBT, sem a bíróság hatáskörébe, úgy tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy **további jogorvoslatra nincs lehetősége.**

A panasz elutasítása esetén az Ügyfél részére küldött válaszelevelben meg kell adni a jogorvoslati szerv elérhetőségeit is.

d. Jogorvoslati hatáskörök elhatárolása

A) Az MNB hatáskörébe tartozik különösen a fogyasztóvédelmi rendelkezések megtartásának ellenőrzése, így például:

kapott-e a panaszos

- éves elszámolást;
- előzetes írásos tájékoztatást a kamatemelésről;
- írásos tájékoztatást a KHR-ről;
- törlesztési táblázat;
- díjfizetési felszólítást vagy törlésértésítőt;
- határidőben választ a Társasághoz benyújtott panaszára *(illetve egyáltalán nem kapott választ).*

B) Pénzügyi Békéltetés

A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye. A panaszos fogyasztói besorolását a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján kialakított álláspontja határozza meg.

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.

C) A PBT vagy bíróság járhat el a pénzügyi fogyasztói jogvita esetében különösen

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügy.

D) Az Ügyfélnek jogorvoslatra nincs lehetősége:

- a Társaság alkalmazottjának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásoló panasz esetén
- a Társaság munkaszervezési gyakorlatát kifogásoló panasz (pl. az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben személyesen megjelenő ügyfél esetében a várakozási idő hosszának kifogásolása) esetén;
- a Társaság tagjához történő méltányossági kérelem benyújtása esetén;
- amennyiben a Társaság nem köt szerződést az ügyféllel;
- amennyiben jogerősen lezárt ügy Társaság általi felülvizsgálatát kéri az ügyfél.

7. Panaszügyi nyilvántartás

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről, az ügyfelektől bekért dokumentumokról, valamint az ügyfelek adatairól évenként újraindított sorszámozással ellátott, visszakereshető elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartását úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen, és az az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosítsa.

A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig kell meg őrizni, és azt az MNB kérésére bemutatni.

A panaszügyi nyilvántartásban olyan adatokat indokolt nyilvántartani, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez, és a döntéshozatalhoz.

A panasznyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz benyújtásának időpontját és a válaszadás határidejét,
- b) a Panaszkezelők által történő iktatás dátumát, iktatószámát,
- c) a panaszos, illetve a panaszt benyújtó nevét, címét, telefonon tett panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát, e-mailen benyújtott panasz esetén a feladó e-mailcímét,
- d) a panaszos ügylettel kapcsolatos adatokat, ügyletszámát
- e) a panasz típusát,

- f) az ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- g) ha a panasznak volt előzménye, annak iktatószámával való jelölésével
- h) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát, továbbá, hogy ezen intézkedés meghaladta-e a szabályozásban előírt határidőt (igen/nem),
- i) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését, az intézkedés végrehajtásának időpontját,
- j) a panasz okozott-e reputációs kockázatot,
- k) a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott),
- l) a panasz minősítését (megalapozott, részben megalapozott, elutasított)
- m) a panaszra adott válaszevél postára adásának (*elektronikus válasz esetén megküldésének*) dátumát.

A panaszügyi nyilvántartást úgy kell vezetni, hogy az alkalmas legyen a panaszok belső nyomon követésére, valamint az MNB negyedéves (havi) adatszolgáltatás vonatkozó adatlapjainak kitöltésére. A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a b) pont szerinti feltárt tények és események korrekciójára,
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat,
- f) meghatározza és elkülöníti a Társaság működése szerinti szenzitív, azaz a Társaság működésére, illetve külső megítélésére kiemelt jelentőségű hatást gyakorló ügyek körét,
- g) elkülöníti a panaszügyintézkést követően az egyéb jogi fórumokra kerülő panaszok körét, így
 - az PBT,
 - az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja, illetve
 - a bíróságok

elé kerülő panaszügyeket és figyelemmel kíséri azok lezárását, melyet összevet saját korábbi válaszával, és a levont tapasztalatokat beépíti jövőbeni működésébe.

8. A panaszkezeléssel kapcsolatos monitoring tevékenység

A Társasághoz beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréséért (különösen válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte) a Panaszkezelők felettese felel.

A Társaság folyamatos statisztikai adatgyűjtést végez és adatot szolgáltat a működési kockázatok mérése érdekében, értékeli az észrevételeket, definiálja a panaszokat generáló problémákat, javaslatot tesz a rendszerek és folyamatok javítása, megelőző intézkedések megtétele érdekében.

A FÜFK feladatait és felelősségi körét a fogyasztói panaszok kezelés vonatkozásában a mindenkor hatályos SZMSZ és ezzel összefüggésben a Fogyasztóvédelmi megfelelés biztosításáról szóló mindenkor belső szabályozó tartalmazza.

Társaság negyedévente Panaszkezelési beszámolót készít, amihez a panasznyilvántartásában a 7.pontban felsoroltakon kívül, egyéb adatokat is nyilvántarthat és egyéb szempontokat, csoportosításokat is figyelembe vehet.

A Panaszkezelési beszámolót a Vezető testület negyedévente megtekinti, megvitatja, a szükséges

konzekvenciákat levonja. A negyedéves Panaszkezelési beszámolót a Panaszkezelők felettese az előterjesztéssel egy időben – betekintés és tájékoztatás céljából – megküldi a FÜFK számára.

A Panaszkezelési beszámoló évente legalább egyszer a Társaság Igazgatósága és Felügyelőbizottsága részére előterjesztésre kerül.

A Társaság panaszkezeléshez kapcsolódó jelentéseit, tájékoztatásait, ezen felelőseit és határidejét a mindenkor hatályban lévő Munkafolyamati, vezetői ellenőrzések elvégzése szabályzat és Panaszkezelési eljárásrend tartalmazza.

9. A Panaszkezelési Tájékoztató és közzététele

A Társaság jelen szabályzatának melléklete a Panaszkezelési tájékoztató, amely a panaszkezelési eljárásról, a panaszügyintézés módjáról szóló, közérthető, szakszerű és érdemi információkat tartalmaz.

A Társaság elsősorban a Panaszkezelési Tájékoztató függelékét képező, „A Pénzügyi szervezethez (Társasághoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó PANASZ” elnevezésű, MNB által készített formanyomtatványt alkalmazza.

A Társaság az alábbi dokumentumokat azok elfogadását követően haladéktalanul, jól látható módon kihelyezi az *ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben és a székhelyén*, valamint honlapján – a Panaszkezelés c. menüpont alatt – is közzé, illetve letölthetővé teszi:

- a Panaszkezelési Tájékoztatót;
- a Panaszkezelési Tájékoztató függelékét képező
 1. sz. függelék „A Pénzügyi szervezethez (Társasághoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó PANASZ” elnevezésű, a MNB által rendszeresített panaszbejelentési formanyomtatvány
- a Panaszkezelési Tájékoztató további függelékeit;
 - 2.sz. függelék Panaszbejelentő Nyomtatvány
 - 3.sz. függelék Meghatalmazás - minta
 - 4.sz. függelék Az MNB-hez címzett fogyasztói kérelem formanyomtatvány
 - 5.sz. függelék PBT eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány
- valamint az írásbeli pénzügyi fogyasztóvédelmi panasz benyújtásához szükséges, a MNB által rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét

Társaságunk a személyes ügyfélkapcsolat alkalmával az ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket, valamint kérésre közös értelmezési lehetőséget biztosít a panaszkezelési dokumentumok áttanulmányozására.

10. Panaszkezelési eljárásrend

A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzattal és a Panaszkezelési Tájékoztatójával összhangban álló Panaszkezelési eljárásrendet készít és fogad el jelen szabályzat hatályba lépését követő 30 napon belül. A Panaszkezelési eljárásrend célja a panaszkezelésnek a panasz beérkezésétől a válasz Ügyfélnek történő megküldéséig tartó folyamatának a Társaság üzletmenetéhez, egyedi működési sajátosságaihoz igazodó meghatározása, a feladatok és folyamatok felelőseinek egyértelmű megjelölésével.

A Társaság tagja által készített Panaszkezelési eljárásrendnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a panaszkezelésért felelős szervezeti egység megjelölését és elérhetőségeit (*cím, telefonszám, e-mail cím*);
- b) a FÜFK személyét és elérhetőségeit (*cím, telefonszám, e-mail cím*);
- c) a Társaság panaszkezelés során alkalmazott eljárásának részletes leírását, kifejtve, hogy mely szervezeti egység milyen feladattal vesz részt a folyamatban;
- d) a kompenzációs eljárást,
- e) a panaszügyek nyilvántartásának módját.

11. Kompenzáció

A panaszügyek pénzügyi rendezése, a panaszbejelentés/panaszkezelés kapcsán felmerülő kompenzációs igények kezelése során a Társaság mindenkor hatályos SZMSZ-ének Kockázati / üzleti döntési kompetenciák c. mellékletében meghatározott döntési szinteknek megfelelően kell a döntéseket meghozni.

Általános elvárás, hogy a panasz kivizsgálásának lezárásáig és a kompenzációs/méltányossági térítés megfelelő döntéshozói szinten való jóváhagyásáig az ügyféllel folytatott kommunikációban tilos a kompenzációra/méltányossági térítésre vonatkozó ígéret vagy kötelezettségvállalás.

12. Záró és kiegészítő rendelkezések

Jelen szabályzat V.3.0-s verzióját a TKK Vezérigazgatója 2023.03.31-én fogadta el és adta ki, 2023.03.31-i hatályba lépéssel.

A hatálybalépéssel a jelen szabályzatban foglalt előírások betartása a szabályzat alanyi hatálya alá tartozók számára kötelező.

Jelen szabályzat felülvizsgálata szükség szerint, de legalább két évente esedékes.

Mellékletek:

S.1 sz. melléklet: Panaszkezelési tájékoztató

S.1 sz. melléklet: 1-5. sz függelékei (felsorolása A Panaszkezelési Tájékoztató és Közzététele pont alatt)

Budapest, 2023. március 31.



.....
Görög Tibor

TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.
vezérigazgató