

35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat
V.2.0.

Panaszkezelési szabályzat

Hatálybalépés: 2019. március 1.

Kiadja: Jogi és Szabályozási Szakterület

Szabályzatkészítési előlap

A szabályzat tárgya (neve):

Panaszkezelési szabályzat	V.2.0. verziószám
---------------------------	-------------------

Szabályzatgazda szakterület:

Jogi és Szabályozási Szakterület

Jóváhagyás:

Elfogadó határozat száma és dátuma	Elfogadó testület
21/2019 (02/28)	Ügyvezetés

Készítő, véleményező:

Esemény	Dátum	Megjegyzés
Szabályzatot felülvizsgálta: dr. Garancsi Zsolt	2019. február 5.	
Véleményezte: dr. Török Katalin	2019. február 6.	
Utoljára módosította: dr. Gyalog Nikolett	2019. február 22.	

Verzió/státuszkövetés:

Verzió	Dátum	Módosítás oka	Státusz	Megjegyzés
V.1.0	2018.01.01.	Első verzió		
V.1.1.	2018.02.06.	Második verzió		
V.1.2.	2018.03.12.	Harmadik verzió		
V.1.3.	2018.05.17.	Negyedik verzió		
V.1.4.	2018.07.30.	Ötödik verzió		
V.1.5.	2018.08.30.	Hatodik verzió		
V.1.6.	2018.09.20.	Hetedik verzió		
V.2.0.	2019.03.01.	46/2018.(XII.17.) MNB rendelet hatályba lépése		

Egyéb megjegyzés:

--

Tartalomjegyzék

1	Általános rész	5
1.1	A szabályzat célja	5
1.2	A szabályzat tárgyi hatálya	5
1.3	A szabályzat alanyi hatálya	5
1.4	A szabályzat alkalmazása a Takarékszövetkezet Csoport kapcsolt vállalkozására, illetve közvetítőjére	6
1.5	Kapcsolódó jogszabályok, szabályzatok	6
1.5.1	Jogszabályok	6
1.5.2	Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok	7
1.5.3	Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok	7
1.5.4	Kapcsolódó dokumentumok, melléletek	7
1.6	Fogalmak	8
2	A panaszkezelés szabályai	10
2.1	A panaszkezelésben érintett szervezeti egységek	10
2.1.1	A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység	10
2.1.2	A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK)	11
2.1.3.	A Compliance Koordinátor	13
2.2	A panaszkezelés általános elvei	13
2.3	A panasz bejelentésének módja	15
2.3.1	Szóbeli panasz bejelentése, kezelése	15
2.3.1.1.	Közös szabályok	15
2.3.1.2.	Személyesen közölt panasz	16
2.3.1.3.	Telefonon közölt panasz	16
2.3.1.4.	Jegyzőkönyv	17
2.3.2.	Írásbeli panasz bejelentése, kezelése	17
2.3.2.1.	Közös szabályok	17
2.3.2.2.	Személyesen vagy más által átadott panasz	18
2.3.2.3.	Telefaxon továbbított panasz	18
2.3.2.4.	Postai úton továbbított panasz	18
2.3.2.5.	Elektronikus úton továbbított panasz	18
2.4	A panasz kezelése	19
2.4.1.	Átvétel, rögzítés, ügyféltájékoztatás	19

2.4.2.	Adatkezelés szabályai	19
2.4.3.	A panasz kivizsgálása	20
2.4.3.1.	Általános szabályok, határidők	20
2.4.3.2.	A panasz megválaszolása	21
2.4.3.3.	A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	22
2.4.3.4.	Jogorvoslati hatáskörök elhatárolása.....	24
3	A Takaréknál tagon túlmutató panaszok kezelése	25
3.1	Az Integrációt érintő panaszok.....	25
3.2	Az Integrációs Szervezethez érkező panasz	25
3.3	Panaszkezelés közvetítés során.....	25
3.3.1	Panaszkezelési feladatok megosztása közvetítés során	26
3.3.2	A függő közvetítő panaszkezelési tájékoztatója	26
3.4	A Takaréknál tagja által egyéb pénzügyi szolgáltató megbízása alapján történő közvetítés során rögzített panaszok kezelése	27
4	A panaszügyi nyilvántartás.....	27
5	A panaszkezeléssel kapcsolatos monitoring tevékenység.....	28
6	A Panaszkezelési Tájékoztató és közzététele	29
7	A Panaszkezelési eljárásrend	30
8	Kompenzáció	31
9	Záró és kiegészítő rendelkezések.....	31
10	Mellékletek	32

1 Általános rész

1.1 A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy az Szhitv. 11. § (1) bekezdés j) pontja alapján a szövetkezeti hitelintézeti integráció egységes működése, irányítása, továbbá a szövetkezeti hitelintézeti integráció céljának elérése érdekében a megfelelőség biztosításával kapcsolatosan meghatározza az Integrációs Szervezet, a Központi Bank, valamint a szövetkezeti hitelintézetek panaszkezeléssel kapcsolatos feladatait, ezáltal biztosítva az Integrációs Szervezet hitelintézeti tagjai vonatkozásában a panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabályi és felügyeleti elvárásoknak való egységes megfelelést.

1.2 A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt. (Központi Bank) valamint a Szövetkezeti Hitelintézet (beleértve a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt-t és a TakaréK Jelzálogbank Nyrt-t is) (a továbbiakban együtt: TakaréK Csoport) által a Hpt. és Bszt. alapján közvetlenül, vagy közvetítő útján nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszkezelésére és a panaszkezelési feladatok ellátásának TakaréK Csoport szinten történő egységes biztosítására.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az adatvédelmi incidensekre (így például az incidensek bejelentése, az adatvédelmi tisztségviselő döntéshozatali eljárása, a hatósági bejelentés, az Érintettek tájékoztatása és az incidensek nyilvántartása); ezek kezelésére a mindenkor hatályos Adatvédelmi Szabályzat vonatkozik.

Ha az adatvédelmi incidens bejelentése - nem adatvédelmi jellegű - panaszt is tartalmaz, a bejelentést az Adatvédelmi Tisztviselő Csoport 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.

1.3. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed

- a TakaréK Csoportra,
- a TakaréK Csoport valamennyi vezetőjére és alkalmazottjára, és
- az Integrációs Szervezetre.

1.4 A szabályzat alkalmazása a Takarékcsoport kapcsolt vállalkozására, illetve közvetítőjére

Az Integrációs Szervezet jogosult ellenőrizni a Takarékcsoport tagjának Kapcsolt vállalkozása és közvetítője megfelelőségi szabályok (a panaszkezelést is ideértve) szerinti működését.

Az Integrációs Szervezet – az egyenszilárdság biztosítása érdekében – elvárja, hogy a Takarékcsoport tagja Kapcsolt vállalkozásai és közvetítői vonatkozásában is alkalmazza a szabályzat rendelkezéseit.

1.5 Kapcsolódó jogszabályok, szabályzatok

1.5.1. Jogszabályok

jogszabály száma	jogszabály megnevezése
2013. évi CXXXV. törvény	a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról (a továbbiakban: Szhitv.)
2013. évi CXXXIX. törvény	a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: Mnbtv.)
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
2007. CXXXVIII. törvény	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (a továbbiakban: Bszt.)
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)
2009. évi LXXXV. törvény	a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet	a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
35/2017. (XII.14.) MNB rendelet	a pénzforgalom lebonyolításáról

46/2018. (XII.17.) MNB rendelet	az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
13/2015. (X.16.) sz. MNB ajánlás	pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
27/2018. (XII.10.) sz. MNB ajánlás	a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkciójáról

1.5.2. Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.5.3. Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.5.4. Kapcsolódó dokumentumok, mellékletek

dokumentum azonosító	dokumentum megnevezése
1. sz. melléklet	Panaszkezelési Tájékoztató

1.6. Fogalmak

Compliance Koordinátor:

az Integrációs Szervezetnél a megfeleléség biztosítás (ezen belül a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával kapcsolatos feladatok) integrációs szintű koordinálásáért felelős, illetve a jelen szabályzatban az Integrációs Szervezet felé teljesítendő adatszolgáltatások és bejelentések fogadására kijelölt személy. Kommunikációs csatorna: compliance@szhisz.hu

Compliance Officer:

a Takaréék Csoport tagjánál a jogszabályoknak történő megfelelésért felelős személy. A Központi Bank esetében a Compliance szakterületének vezetője, a Szövetkezeti Hitelintézetek esetében a compliance funkció ellátására kijelölt személy, vagy a compliance funkciót ellátó szervezeti egység vezetője.

MNB:

a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank.

Fogyasztó:

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

Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás:

a fogyasztó MNB-hez intézett kérelme alapján indult eljárás, melynek megindítására abban az esetben kerülhet sor, ha

- a fogyasztó a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, sikertelenül,
- a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el a fogyasztóval szemben, és
- a jogsértés bekövetkezése óta nem telt el 5 év.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK, Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó):

a Takaréék Csoport tagjánál a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős, az MNB, a Compliance Koordinátor és a Központi Bank Compliance szakterületének vezetője részére írásban bejelentett kapcsolattartó, akinek személyében vagy elérhetőségében bekövetkezett változás is bejelentési kötelezettség alá esik.

Szövetkezeti Hitelintézetek Integrációs Szervezete vagy Integrációs Szervezet:

a szövetkezeti hitelintézet tekintetében a hitelintézetekre és befektetési vállalkozásokra vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2013. június 26-i 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: az Európai Parlament és a Tanács 575/2013/EU rendelete) 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatait ellátó szervezet.

Kapcsolt vállalkozás:

a Takarékné Csoport tagjának ellenőrző befolyása alatt működő szervezet.

Közvetítő:

e szabályzat alkalmazásában az a természetes vagy jogi személy, mely a Takarékné Csoport tagja számára a szolgáltatás közvetítését a Hpt. 10. § (1) bekezdés a) pont vagy a Bszt. 111. § (1) bekezdése szerinti függő közvetítőként végzi.

Központi Bank:

az Európai Parlament és a Tanács 575/2013/EU rendeletének 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatainak ellátásában e törvény felhatalmazása alapján közreműködő szövetkezeti hitelintézetnek nem minősülő hitelintézet; jelenleg a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.

Panasz:

Az ügyfélnek a szolgáltató - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve az követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő, írásban vagy szóban tett kifogást.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél nem kifogást terjeszt elő, hanem

- általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást kér;
- méltányossági kérelmet terjeszt elő;
- a Takarékné Csoport tagja által megküldött, a folyamatban lévő ügyével, kérelmével kapcsolatban tett tájékoztatásra, megkeresésre válaszol a szervezeti egység részére.

Panaszkezelésért felelős szervezeti egység:

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

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 közötti pénzügyi tárgyú fogyasztói jogviták békés rendezéséhez.

Pénzügyi szervezet:

az MNB által felügyelt, az Mnbtv. 39. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok alá tartozó szervezetek.

Pénzforgalmi szolgáltatás:

- a fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység,
- a fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység,
- a fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése,

- d) a c) pontban meghatározott szolgáltatás, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretéből történik,
- e) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz - ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt - kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása,
- f) a készpénzáttutalás,
- g) a fizetés-kezdemenyvezési szolgáltatás,
- h) a számlainformációs szolgáltatás.

Szövetkezeti Hitelintézet

a takarékszövetkezet, a hitelszövetkezet és minden olyan egyéb hitelintézet is, amelynek működését vagy amelynek betéteit 2013. január 1-jén Önkéntes Takarékszövetkezeti intézményvédelmi alapok valamelyike védte, valamint az a hitelintézet is, amelyet az Szhitv. 3. § (2) bekezdésének megfelelően az Integrációs Szervezethez benyújtott csatlakozási kérelme alapján a Központi Bank igazgatóságának előzetes egyetértése, továbbá az MNB előzetes jóváhagyását követően felvettek az Integrációs Szervezetbe.

Takarék Csoport:

a Szabályzat vonatkozásában a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt. valamint a Szövetkezeti Hitelintézetek, beleértve a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt-t és a TakaréK Jelzálogbank Nyrt-t is.

Takarék Csoport tagjának Ügyvezetése:

a TakaréK Csoport tagja azon vezető személye vagy személyei, illetve testülete, aki vagy akik felé a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység beszámolási, jelentéstételi kötelezettségét teljesíti.

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, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

2 A panasz kezelésének szabályai

2.1. A panaszkezelésben érintett szervezeti egységek

2.1.1. A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység

A TakaréK Csoport tagja köteles a panaszok fogadásáért, kivizsgálásáért, megválaszolásáért, valamint nyilvántartásáért felelős szervezeti egységet (Panaszkezelésért felelős szervezeti

egység) kijelölni, melynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetetlenségek.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység az arányosság elvének, valamint a Takarékcsoport tagja tevékenysége jellegének megfelelően alakítandó ki; a Takarékcsoport tagjának mérlegelése szükséges a tekintetben, hogy e funkciót panaszkezelésért felelős személyre vagy egy meglévő szervezeti egységre delegálja.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője 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 Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője gondoskodik a panaszkezelési szabályzat (ideértve annak módosítását is) határidőben történő elkészítéséről azzal, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó szabályozói tevékenységet a FÜFK-kel együttműködve köteles ellátni.

A Panaszkezelési szervezeti egység vezetője a panaszkezeléssel foglalkozó ügyintézők vonatkozó jogszabályi előírásokkal, valamint a panaszkezelési szabályzattal ellentétes eljárása esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

A Takarékcsoport tagjához beérkező panaszokról a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység rendszeresen, negyedévenként írásos jelentés formájában tájékoztatja a FÜFK-öt.

Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység rendkívüli jelentésben tájékoztatja a Takarékcsoport tagjának FÜFK-jét, csalásmegelőzési felelősét, illetve a Belső Ellenőrzési szervezetének vezetőjét; kártérítési vagy kártalanítási igény esetén pedig a Takarékcsoport tagjának a működési kockázatok nyilvántartásáért felelős szervezeti egységét és – amennyiben az ügy jelentősége indokolja és azzal a FÜFK is egyetért – a Takarékcsoport tagjának Ügyvezetését, illetve a Compliance Koordinátort.

2.1.2 A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK)

A FÜFK a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában a Panaszkezelésért felelős szervezeti egységgel együttműködik.

A FÜFK biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkor jogszabályoknak, az MNB ajánlásainak, és a Takarékcsoport tagja belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

A FÜFK biztosítja, hogy a Takaréék Csoport tagja – az ügyféllel való jogviszony létrejöttét megelőzően, annak fennállása alatt, és annak megszűnését követően is – egységesen magas színvonalú, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó, együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartást folytasson a panaszkezelési gyakorlatában felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

A FÜFK kialakítja a panaszkezelési gyakorlat folyamatos monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a Takaréék Csoport tagjának Ügyvezetése rendszeres beszámolót kapjon a panaszkezelési tevékenység ellátásáról.

A FÜFK felel az MNB-vel folytatott, a panaszkezelést érintő kommunikációért és annak Compliance Koordinátor részére történő bejelentéséért. (A Központi Bankkal és a Takaréék Csoport tagjának Ügyvezetésével panaszkezelés vonatkozásában folytatott kiemelt jelentőségű kommunikációról abban az esetben kell értesíteni a Compliance Koordinátort, ha az kiemelt jelentőségű ügyre vonatkozik.)

A FÜFK haladéktalanul értesíti a Compliance Officer-t és a Compliance Koordinátort a panaszkezelési szabályzat elkészítéséről, módosításáról, valamint az illetékes testület általi elfogadásáról.

A FÜFK rendszeres, negyedéves panaszkezelési beszámolót készít, és azt minden negyedévet követő hónap 20. napjáig továbbítja a Compliance Koordinátor számára.

A FÜFK haladéktalanul bejelenti a Compliance Koordinátor részére, ha a panaszkezelést érintő jelentősebb vagy rendkívüli esemény (különösen az Integráció egészét, az egységes informatika rendszert, illetve központi terméket érintő panasz) történt.

A FÜFK folyamatosan nyomon követi a Takaréék Csoport tagjának panaszkezelési gyakorlatát, e körben

- ellenőrzi a Takaréék Csoport tagja által alkalmazott válaszadási gyakorlatot, a határidők betartását, a válaszok formai és tartalmi minimumkövetelményeinek való megfelelését, különösen a jogorvoslati lehetőségek feltüntetését;
- felhívja a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység figyelmét, ha a Takaréék Csoport tagjának működésében, eljárásában, gyakorlatában jogi vagy működési kockázatot, vagy jogszabálysértést észlel, szükség esetén kockázatot csökkentő vagy megszüntető javaslatot tesz, vagy intézkedési terv készítését indítványozza, indokolt esetben pedig értesíti a Takaréék Csoport tagjának Ügyvezetését, illetve a Compliance Koordinátort;
- ellenőrzi, hogy a Panaszkezelési Tájékoztató és függelékei a Takaréék Csoport tagja ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint - amennyiben jogszabályban foglalt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet - honlapjának nyitóoldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzétételre kerültek-e;

- negyedévente szűrőpróbaszerű ellenőrzéseket végez;
- fogyasztóvédelmi oktatási anyagot állít össze, melyben meghatározza a panaszkezelési tudnivalókat, az ismeretek elsajátítását pedig vizsgakérdéssor útján ellenőrizni.

A FÜFK-re és tevékenységére, feladataira vonatkozó részletes rendelkezéseket az Integrációs Szervezet mindekori fogyasztóvédelmi megfelelésről szóló szabályzata tartalmazza.

2.1.3 A Compliance Koordinátor

A Compliance Koordinátor elősegíti a panaszkezelési tevékenység integrációs szintű összehangolását, valamint a hatékony, a jogszabályi előírásokhoz kapcsolódó, de azon túlmutató, a hatósági elvárásoknak megfelelő jó gyakorlat kialakítását.

A Compliance Koordinátor az adatszolgáltatások és a bejelentések elemzése alapján javaslattal élhet a Takarékcsoport tagja panaszkezelési gyakorlatának javítására, és a visszatérő vagy a rendszerszintű problémák kezelésére, szükség esetén szabályozásba illesztésére.

A Compliance Koordinátor a panaszkezelés tárgyában érkezett megkeresésekre lehetőség szerint, rövid határidőn belül válaszol.

A Compliance Koordinátor közvetíti a Takarékcsoport tagjai felé a hatósági elvárásokat, és felhívja a figyelmet a szabályozói környezet változására.

2.2. A panaszkezelés általános elvei

- A Takarékcsoport tagja **együttműködik az ügyfelekkel** a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és válaszadást követően, és az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában a **rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra** törekszik.
- A Takarékcsoport tagja 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 Takarékcsoport tagja minden tőle elvárható intézkedést megtesz a bejelentő által beszélt és értett nyelven történő ügyintézés biztosítása érdekében.
- Elengedhetetlen, hogy a Takarékcsoport tagjának panaszügyintézésrel foglalkozó **munkatársai széleskörű, alapos ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkezzenek**.

- A Takarék Csoport tagja köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfelek a panaszkezelés menetéről (így például panasz benyújtásának lehetőségéről és azok intézési módjáról) **közérthető és szakszerű 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 Takarék Csoport tagja a **mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt** a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan.
- 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 Takarék Csoport tagja **megelőzze**, felismerje és megfelelően kezelje az esetlegesen felmerülő további érdekellentétet, valamint elkerülje a pénzügyi fogyasztói, illetve minden más **jogvita kialakulását.**
- A Takarék Csoport tagja minden esetben törekszik a panasz **azonnali**, helyben történő **megoldására.**
- A Takarék Csoport tagja köteles az ügyfél panaszát **határidőben, teljeskörűen és sürgősen késedelem nélkül kivizsgálni és megválaszolni.**
- 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, a Bszt. szerint értékpapírtitoknak, illetve a GDPR szerint személyes adatnak minősülnek, mely csak a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok rendelkezéseinek megfelelően – az Adatvédelmi Tisztviselő Csoport és a FÜFK előzetes véleményének kikérése után – adható ki harmadik személynek, hatóságnak (kivéve a szabályzatban rögzített hatósági adatszolgáltatások körét), illetve hozható nyilvánosságra. Az ilyen jellegű megkereséseket a Panaszkezelésért felelős szervezeti egységnek erre való hivatkozással kell elutasítaniuk, vagy ügyintézésre az Adatvédelmi Tisztviselő Csoport és a FÜFK felé továbbítaniuk.
- A **névtelenül benyújtott** panasz tartalmától függően, közérdekűsége szerint egyedi döntés alapján kezelendő, érdemi vizsgálat lefolytatásáról a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője dönt.

- A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység - az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére - tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszkezelési **eljárás milyen szakaszban van.**
- A Takarékcsoport tagja 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 Takarékcsoport tagjának az az alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben korábban szerepet vállalt.

2.3. A panasz bejelentésének módja

Az Ügyfél panaszát szóban és írásban jelentheti be a Takarékcsoport tagjának.

a) szóbeli panasz:

- *személyesen, illetve*
- *telefonon*

b) írásbeli panasz:

- *személyesen vagy más által átadott irat útján*
- *postai úton*
- *telefaxon*
- *elektronikus levélben*
- *Takarék Csoport tagja által üzemeltetett, kizárólag a Takarékcsoport tagjának ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül.*

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

2.3.1. Szóbeli panasz bejelentése, kezelése

2.3.1.1. Közös szabályok

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

A szóbeli panasz esetén a Takarékcsoport tagja felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, 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 Takarékcsoport tagja 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.

2.3.1.2. Személyesen közölt panasz

Szóbeli panaszt személyesen a Takarékcsoport tagja valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig lehet tenni.

A Takarékcsoport tagja törekszik arra, hogy az ügyfelek részére biztosítsa a személyes ügyintézés időpontjának elektronikusan, vagy telefonon történő előzetes lefoglalását.

2.3.1.3. Telefonon közölt panasz

Telefonon panaszt tenni minden munkanapon nyitvatartási időben, és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig lehet.

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

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Takarékcsoport tagja felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 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 Takarékcsoport tagja 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.

2.3.1.4 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 neve és címe
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrtően kivizsgálásra kerüljön
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyélszám
- 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.

2.3.2. Írásbeli panasz bejelentése, kezelése

2.3.2.1. Közös szabályok

A Takarékcsoport tagja a honlapján köteles elérhetővé tenni a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt. Az írásbeli panaszt elsősorban e nyomtatvány, vagy a Takarékcsoport tagja által alkalmazott panaszbejelentő nyomtatvány szerint kell benyújtani, de a Takarékcsoport tagja köteles az ettől eltérő formában (mint például az Ügyfél által kötetlen formában írt levél) benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Amennyiben az Ügyfél írásban rögzíti panaszát, és azt személyesen kívánja átadni (írásbeli panasztétel személyesen), vagy akadályoztatása miatt az írásbeli panaszát egy közreműködő igénybevételeivel juttatja el Takarékcsoport tagja részére (panasztétel más által adott irat útján), akkor a Takarékcsoport tagja a panaszt minden esetben köteles befogadni, és csak a befogadást követően vizsgálja meg, 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 nem a Takarékcsoport tag Panaszkezelésért felelős szervezeti egysége részére küldi meg, úgy a panaszt fogadó szervezeti egység haladéktalanul továbbítja az ügyfél panaszát a Panaszkezelésért felelős szervezeti egysége részére.

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

2.3.2.2. Személyesen vagy más által átadott panasz

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

Az 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 Takarékcsoport tag Panaszkezelésért felelős szervezeti egysége részére küldi meg, vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszok fogadására kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy haladéktalanul továbbítja az ügyfél panaszát a Panaszkezelésért felelős szervezeti egysége részére.

2.3.2.3. Telefax

Telefaxon a Takarékcsoport tagja által közzétett Panaszkezelési Tájékoztatóban meghatározott telefax számra kell az írásbeli panaszt megküldeni.

2.3.2.4. Postai út

Az Ügyfél az írásos panaszát postai úton a Takarékcsoport tagjának székhelyére, vagy a Panaszkezelési tájékoztatóban meghatározott egyéb címre küldheti meg.

2.3.2.5. Elektronikus út

Az Ügyfél írásos panaszát elektronikus úton a Takarékcsoport tagjának Panaszkezelési tájékoztatóban meghatározott elektronikus levelezési címére küldi meg, vagy a Takarékcsoport által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül továbbítja.

A Takarékcsoport tagja az elektronikus eléréssel továbbított panaszt – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja, és az Ügyfél részére haladéktalanul visszaigazoló elektronikus levelet küld, melyben az Ügyfél tájékoztatást kap beadványa beérkezéséről, és a Takarékcsoport tagja Panaszkezelési tájékoztatójának elérhetőségéről.

2.4. A panasz kezelése

2.4.1. Átvétel, rögzítés, ügyféltájékoztatás

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a hozzá beérkezett panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A panasz Takarékcsoport tagjához történő beérkezésének időpontját - bejelentésének formájától függetlenül, minden esetben - visszakereshető módon dokumentálni kell.

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 Takarékcsoport tagja panaszok fogadására kijelölt ügyintézője köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről is.

A Takarékcsoport tagja az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben leadott panasz esetén szóbeli, míg az Ügyfél erre irányuló kérelme esetén, telefonon, illetve e-mailen, internetes portálon keresztül benyújtott panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásáról, illetve a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

2.4.2. Adatkezelés szabályai

A Takarékcsoport tagja a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyfélől:

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

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak (GDPR, Adatvédelmi Szabályzat és kapcsolódó dokumentumok) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2.4.3. A panasz kivizsgálása

2.4.3.1. Általános szabályok, határidő

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Takarékcsoport tagjának az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

A Takarékcsoport tagja az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal és az írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját - a pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó panasz kivételével - 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 Takarékcsoport tagja átvette, vagy hozzá telefaxon, postai, vagy elektronikus úton beérkezett.)

Amennyiben a válaszadásra nyitva álló határidő utolsó napja hétfőre 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 Takarékcsoport tagja írásban tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén a Takarékcsoport tagja az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 15 (tizenöt) munkanapon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Takarékcsoport tagján kívül álló okból 15 (tizenöt) munkanapon belül nem válaszolható meg, a Takarékcsoport tagja ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, 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. (harmincötödik) munkanap.

A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok munkanapban megállapított válaszadási határideje vonatkozásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló

törvényben meghatározott munkanap - azaz az a nap, amelyen az ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart - értendő.

2.4.3.2. A panasz megválaszolása

A Takarékcsoport tagja 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 válaszzal 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 Takarékcsoport tagja világos és közérthető formában fogalmazza meg. A válasz akkor közérthető, ha az általánosan tájékozott, figyelmes és körültekintő, átlagos ügyfél számra 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 Takarékcsoport tagjának panaszkezelésre kijelölt ügyintézője a személyes panaszkezelés során tárgyilagosan köteles eljárni, a panaszügy kapcsán nem foglalhat állást, magánemberként nem formálhat véleményt.

Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Takarékcsoport tagja által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Takarékcsoport tagja a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Személyesen, szóban tett panasz Takarékcsoport tagja általi azonnali elfogadása és korrekciója, illetve ennek a panaszos általi elfogadása esetén az írásba foglalt válaszadás mellőzhető.

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

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a Takarékcsoport tagja által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A Takarékszövetkezet tagja a választ oly módon küld meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Takarékszövetkezet tagja a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. (Ez olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás ellen védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza 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) a válasz az Ügyfél részére oly módon kerüljön megküldésre, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - a. kinek a részére és
 - b. milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - c. kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

vagy

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

A Takarékszövetkezet tagja postai úton ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként továbbítja a panaszra adott válaszázt az ügyfél részére, és ahhoz a személyesen vagy telefonon tett panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát is mellékel.

2.4.3.3. 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 panasz 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 bíróságot, a Takarékszövetkezet tagja székhelye szerint illetékes bíróságot kell megjelölni.
- B) Ha a panaszos fogyasztó, és panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult**, ezáltal az MNB hatáskörébe tartozik, akkor az Ügyfélnek küldött

válaszlevélben **figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell** az ügyfelet az alábbi elérhetőségről:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

telefon: 06-80-203-776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu.)

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 válaszlevélben **figyelemfelhívásra alkalmas módon kiemelve tájékoztatni kell az Ügyfelet** az alábbi elérhetőségről:

Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172.

telefon: 06-80-203-776

email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu.)

- illetve arról, hogy tett-e **általános alávetési nyilatkozatot**, amellyel a PBT által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.

B) és C) közös szabályok:

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

- kérelem nyomtatvány alábbi elektronikus elérhetőségéről:
(<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>),
- valamint az ügyfélszolgálati elérhetőségéről.

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu;

Telefon: 06-80-203-776; Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A válaszlevél 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 Takaréék Csoport tagja 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.

2.4.3.4. 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 törlésértesítőt;
- határidőben választ a Takaréék Csoport tagjához 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

- a) az egyéni vállalkozó,
- b) egyéni cég,
- c) gazdasági társaság,
- d) jogi személyek,
- e) jogi személyiség nélküli szervezetek,
- f) 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 Takaréék Csoport tagja alkalmazottjának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásoló panasz esetén;

- a Takaréék Csoport tagja munkaszervezési gyakorlatát kifogásoló panasz *(pl. az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben személyesen megjelenő Ügyfél esetében a várakozási idő hosszának kifogásolása)* esetén;
- a Takaréék Csoport tagjához történő méltányossági kérelem benyújtása esetén;
- amennyiben a Takaréék Csoport tagja nem köt szerződést az Ügyféllel;
- amennyiben jogerősen lezárt ügy Takaréék Csoport tagja általi felülvizsgálatát kéri az Ügyfél.

3 A Takaréék Csoport tagon túlmutató panaszok kezelése

3.1. Az Integrációt érintő panaszok

Amennyiben a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a szövetkezeti hitelintézeti integráció több tagját vagy egészét érintő panaszt észlel, úgy azt haladéktalanul köteles a Compliance Officer-nek jelezni.

A Compliance Officer az eset körülményeit, illetve a panasz tárgyát mérlegelve dönt arról, hogy a panaszt szükséges-e a Központi Bank Compliance szakterülete felé továbbítani. (Ide nem értve az egységes informatikai rendszert, illetve a központi terméket érintő panaszt, erről a Központi Bank Compliance szakterületét minden esetben értesíteni kell.)

A Központi Bank Compliance szakterülete dönt a panasz további kezelése, illetve a Központi Bank illetékes területe felé történő továbbítása felől, majd a panasz vizsgálatának eredményét a Compliance Officer és a Compliance Koordinátor részére is visszajelzi.

3.2. Az Integrációs Szervezethez érkező panasz

Az Integrációs Szervezet nem tartozik a Hpt., illetve a Bszt. hatálya alá, nincsenek az e törvényekhez kapcsolódó panaszkezelési kötelezettségei, de az Szhitv-ből fakadó, megfelelőségbiztosítási feladatainak e téren is eleget téve, a neki címzett, az Integráció tagjait érintő panaszokat a Compliance Officer-hez továbbítja.

Az ekként beérkező panaszok ügyintézéséről és megválaszolásáról a panaszkezelésben illetékes Takaréék Csoport tag FÜFK-je a Compliance Koordinátort folyamatosan tájékoztatja.

3.3. Panaszkezelés közvetítés során

A Hpt., a Bit., illetve a Bszt. rendelkezései szerint a törvényben biztosított pénzügyi/biztosítási/befektetési szolgáltatási - tevékenység - a Ptk. szerinti megbízási jogviszony keretében - az e törvényekben meghatározott közvetítő útján is végezhető (közvetítés).

A megbízási jogviszony alapján harmadik személyek / ügyfelek felé a megbízó felel a megbízottja tevékenységéért, és e felelősségét joghatályosan nem is tudja kizárni. A fenti

felelősség alapján az Ügyfél a panaszát akár a megbízottnál, akár a megbízónál is joghatályosan megteheti.

A megbízó és a megbízott jogviszonyában a felelősség a szolgáltatott termékért a megbízót, a szolgáltatás módjáért, kivitelezésért a megbízottat terheli, de a felelősség felosztásában az Ügyfelet nem érintő módon, egymás között kötelesek megállapodni, mely felelősség-megosztást a megbízási szerződésben is kötelesek rögzíteni.

3.3.1. Panaszkezelési feladatok megosztása közvetítés során

A Takarékcsoport tagja köteles jelen szabályzat rendelkezéseit megismertetni a befektetési, biztosítási és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőivel is.

Az Integrációs Szervezet felhatalmazza a Takarékcsoport tagját, hogy jelen Szabályzat alkalmazását kiterjessze a befektetési, biztosítási és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőire is.

A Takarékcsoport tagja a közvetítőkkal kötött megbízási szerződésekben (pl. pénzváltás, zálogházi hitelezés, hitelközvetítés) köteles előírni a jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályok alkalmazását, illetve ennek be nem tartása, súlyos vagy ismétlődő megsértése esetére kikötni az azonnali hatályú felmondási jogát.

Magát a panaszkezelést nem feltétlenül a megbízónak kell végeznie, de a megbízói kontrollt – a panaszkezelésért felelős szervezeti egysége, FÜFK-je, és compliance funkciója útján – a panaszkezelés teljes folyamata során fenn kell tartania. Megbízói kompetenciába, felelősségi körbe tartozó minden esetben a megbízónak kell eljárnia a panaszkezelés során is.

A Takarékcsoport tagja által megismert panaszok kezelése során – szükség esetén - szakértői szinten bevonandó a közvetítő alkalmazásáért felelős szervezeti egység.

A feladatmegosztás választott módja, részletes szabályai és kontrollja a megbízási szerződésben és a Takarékcsoport tagjának eljárásrendjében is rögzítendő.

3.3.2. A függő közvetítő panaszkezelési tájékoztatója

A közvetítő által az Ügyfél részére készített panaszkezelési tájékoztatójának tartalmaznia kell különösen:

- a panasztétellel kapcsolatos alapvető szabályok rögzítését,
- a panasztétel módjai és a válaszadásra nyitva álló határidő megjelölését,
- arra való utalást, hogy a panasztétellel kapcsolatos részletes szabályokat a panaszkezelési tájékoztató tartalmazza, amelynek elérhetőségét a közvetítő köteles megjelölni,

- továbbá annak jelzését, hogy az igénybe vett szolgáltatással összefüggő vitás ügyekben az Ügyfél alternatív vitarendezés keretében a PBT-hez is fordulhat, vagy az MNB fogyasztóvédelmi hatáskörébe tartozó esetekben az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatását kezdeményezheti; illetve köteles feltüntetni a PBT és az MNB elérhetőségeit.

3.4. A Takarékné Csoport tagja által egyéb pénzügyi szolgáltató megbízása alapján történő közvetítés során rögzített panaszok kezelése

A Takarékné Csoport tagja által végzett közvetítési tevékenység során is a jelen szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfeleléség biztosítási, prudenciális szintjét legalább elérő szabályok szerint kell eljárni.

4 Panaszügyi nyilvántartás

A Takarékné Csoport tagja a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről, az ügyfelektől bekért dokumentumokról, valamint az ügyfelek adatairól évenként újraindított, 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 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 Panaszkezelésért felelős szervezeti egység által történő iktatás dátumát,
- c) a panaszos, illetve a panaszt benyújtó nevét, telefonon tett panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát,
- d) a panaszos ügylettel kapcsolatos adatokat,
- e) a panasz termékbesorolását,
- f) ha a panasz közvetítő tevékenységét érinti, ennek tényét, és a közvetítő megjelölését,
- g) a panasz típusát,
- h) az Ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- i) ha a panasz volt előzménye, annak hivatkozási sorszámát,

- j) 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),
- k) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését, az intézkedés végrehajtásának időpontját,
- l) a panasz okozott-e reputációs kockázatot,
- m) a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott),
- n) a panasz minősítését (megalapozott, részben megalapozott, elutasított)
- o) a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*elektronikus válasz esetén megküldésének*) dátumát.

A panaszügyi nyilvántartást úgy kell vezetni, hogy az alkalmas legyen a panaszok belső nyomon követésére. A Takarékcsoport tagja 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 Takarékcsoport tagja működése szerinti szenzitív, azaz a Takarékcsoport tagja működésére, illetve külső megítélésére kiemelt jelentőségű hatást gyakorló ügyek körét,
 - g) elkülöníti a panaszügyintézkedést követően az egyéb jogi fórumokra kerülő panaszok körét, így
 - az PBT,
 - az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja, illetve
 - a bíróságok
- előle kerülő panaszügyeket és figyelemmel kíséri azok lezárását, melyet összevet saját korábbi válaszával, és a levont tapasztalatokat beépíti jövőbeni működésébe.

5 A panaszkezeléssel kapcsolatos monitoring tevékenység

A Takarékcsoport tagjához és közvetítőihez beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréseért (különösen válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte) a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője felel.

A Takarékcsoport tagja 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 – a fogyasztói panaszok vonatkozásában – együttműködik a Panaszkezelésért felelős szervezeti egységgel. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, a felügyeleti ajánlásoknak és a Takarékné Csoport tagja belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekvédelme szem előtt tartásával történjen.

A FÜFK negyedévente a panaszok 10%-át elérő, de legalább 10 (tíz) darab (fele pénzforgalmi szolgáltatást érintő, másik fele egyéb jellegű), eltérő csatornákon beérkező, szűrőpróbaszerűen kiválasztott, szolgáltatáshoz kapcsolódó panaszbeadvány panaszkezelési gyakorlatát is megvizsgálja, annak eredményét és az azok alapján megfogalmazott feladatokat közli, illetve intézkedéseket ír elő a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

A FÜFK – a panaszkezelésért felelős szervezeti egység által rendszeresen, de legalább negyedévente megküldött beszámolót, és saját ellenőrzéseinek tapasztalatait is felhasználva – rendszeresen, negyedévente írásos tájékoztatást készít a Takarékné Csoport tagjának Ügyvezetése részére a Takarékné Csoport tagjához (és közvetítőihez) érkezett panaszügyek tárgyának, vizsgálatának eredményéről, melyet a Compliance Koordinátornak is megküld.

6 A Panaszkezelési Tájékoztató és közzététele

A Takarékné Csoport tagja a jelen szabályzat hatályba lépését követően haladéktalanul elkészíti és elfogadja a panaszkezelési eljárásról, a panaszügyintézés módjáról szóló, közérthető, szakszerű és érdemi információkat tartalmazó dokumentumot „**Panaszkezelési Tájékoztató**” elnevezéssel.

A Panaszkezelési Tájékoztató jelen szabályzat 1. számú melléklete szerinti tartalommal készítené el, és azt a Takarékné Csoport tagja által alkalmazott fejléccel és /vagy előlappal kell ellátni, valamint a megjelölt helyeken a Takarékné Csoport tagja adatait fel kell tüntetni.

A Takarékné Csoport tagja a Panaszkezelési Tájékoztató függelékét képező „A Pénzügyi szervezethez (Társasághoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó PANASZ” elnevezésű, MNB által készített formanyomtatvány alkalmazása mellett saját panaszbejelentő formanyomtatványt készíthet. Amennyiben a Takarékné Csoport tagja saját formanyomtatványt rendszeresít, úgy abban az MNB formanyomtatványában foglalt elemeket rögzíteni kell, de az MNB formanyomtatványa ebben az esetben is a Panaszkezelési Tájékoztató függelékét kell, hogy képezze és azt a Takarékné Csoport tagjának közzé kell tennie.

A Panaszkezelési Tájékoztató, valamint annak függelékei szövegétől egyéb eltérés nem lehetséges.

A Takaréék Csoport tagja az alábbi dokumentumokat azok elfogadását követően haladéktalanul, jól látható módon kihelyezi az *ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben és a székhelyén - közvetítő alkalmazása esetén annak a közvetítést folytató valamennyi telephelyén -*, valamint – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet – honlapján panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is közzé, illetve letölthetővé teszi:

- a Panaszkezelési Tájékoztatót;
- a Panaszkezelési Tájékoztatók függelékét képező „A Pénzügyi szervezethez (Társasághoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó PANASZ” elnevezésű, a MNB által rendszeresített panaszbejelentési formanyomtatvány
- a Takaréék Csoport tagja által készített Panaszbejelentő Nyomtatványt (amennyiben a Takaréék Csoport tagja ilyet készített);
- a Panaszkezelési Tájékoztató további függelékeit;
- valamint az írásbeli pénzügyi fogyasztóvédelmi panasz benyújtásához szükséges, a MNB által rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét: (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzuqyi-panasz#formanyomtatvanyok>)

Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával az Ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket, valamint kérésre közös értelmezési lehetőséget kell biztosítani a panaszkezelési dokumentumok áttanulmányozására.

7 Panaszkezelési eljárásrend

A Takaréék Csoport tagja a jelen Panaszkezelési Szabályzattal és a Takaréék Csoport tagja Panaszkezelési Tájékoztatójával összhangban álló Panaszkezelési eljárásrendet készít és fogad el. A Panaszkezelési eljárásrend célja a panaszkezelésnek a panasz beérkezésétől a válasz Ügyfélnek történő megküldéséig tartó folyamatának a Takaréék Csoport tagja üzletmenetéhez, egyedi működési sajátosságaihoz igazodó meghatározása, a feladatok és folyamatok felelőseinek egyértelmű megjelölésével.

A Takaréék Csoport tagja köteles a Panaszkezelési eljárásrendet jelen szabályzattal összhangban, legkésőbb 2019. március 14-i hatályba lépéssel módosítani és elfogadni, illetőleg az elfogadásról a Compliance Koordinátort haladéktalanul, de legkésőbb 2019. március 20-ig értesíteni, a compliance@szhisz.hu e-mail címen.

A Takaréék Csoport 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 Takarékné Csoport tagja panaszkezelés során alkalmazott eljárásának részletes leírását, kifejtve, hogy mely szervezeti egység milyen feladattal vesz részt a folyamatban;
- d) a Takarékné Csoport tagja befektetési- és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőihez beérkezett panaszok kezelésével kapcsolatos eljárások részletes szabályait;
- e) a kompenzációs eljárást, illetve annak az eljárásnak rövid leírását, melyet a Takarékné Csoport tagja a terhére anyagi következménnyel járó ügyfélpanasz esetén követ *(az eset dokumentálásának módja - feljegyzés vagy jegyzőkönyv-, értesítési-, döntési szintek stb.)*;
- f) a Takarékné Csoport tagjának Ügyvezetése tájékoztatását, az Ügyfélnek küldött válaszra ellenjegyzését, jóváhagyását igénylő esetkörök felsorolását *(meghatározott összeget meghaladó pénzügyi- és befektetési szolgáltatási tevékenység nyújtásához kapcsolódó kártérítési igény esetén)*;
- g) a panaszügyek nyilvántartásának módját, a panaszkezeléssel összefüggésben keletkező dokumentáció nyilvántartásának és tárolásának módját, az ezért felelős szervezeti egység vagy alkalmazott – *kizárólag a beosztás jelölendő meg pl. fiókvezető*- megnevezését.
- h) a közvetítéssel érintett panaszok kezelését, a megbízó és a közvetítő feladatainak részletes megjelölésével.

8 Kompenzáció

A panaszügyek pénzügyi rendezésének, a panaszbejelentés/panaszkezelés kapcsán felmerülő kompenzációs igények kezelésének szabályait a Takarékné Csoport tagja üzleti döntési jogkörében maga határozza meg és rögzíti eljárásrendjében.

9 Záró és kiegészítő rendelkezések

Jelen szabályzat hatálybalépésének dátuma: 2019. 03.01.

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

A jelen szabályzat karbantartásáért az Integrációs Szervezet Jogi és Szabályozási Szakterületén belül a Compliance Koordinátor a felelős.

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

A Takarékné Csoport tagja legkésőbb 2019. március 14-ig köteles a Panaszkezelési eljárásrendjét a jelen szabályzat rendelkezéseivel összhangban módosítani, és az elfogadtatásra vonatkozó eljárási rendje szerint illetékes szerveivel elfogadtatni, illetve erről a Compliance Koordinátort haladéktalanul, de legkésőbb 2019. március 20-ig értesíteni, a compliance@szhisz.hu e-mail címen.