

TAKARÉKFAKTOR
Követeléskezelő és Faktoring
Zártkörűen Működő
Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZAT

egységes szerkezetben

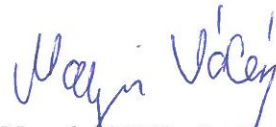
Készült:	2022. május 26.
	TF-Panaszkez.Szab.-2022.05.26.- V.1.0.
Jóváhagyta:	Takarékfaktor Zrt. Igazgatósága 1/2022.(05.26.) számú határozatával



Molnár Ádám Tamás
igazgatóság elnöke



Gulyás János
igazgatóság tagja



Nagylaki Kálmán Zsolt
igazgatóság tagja

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	3
FOGALMAK	3
I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI.....	4
1. SZÓBELI PANASZ:	4
2. ÍRÁSBELI PANASZ:.....	4
3. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK:.....	5
II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	5
1. SZÓBELI PANASZ:	5
2. ÍRÁSBELI PANASZ:.....	6
III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI	6
IV. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	7
V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	7
1. SZ. MELLÉKLET: FOGYASZTÓVÉDELMI KAPCSOLATTARTÓ:	8
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ (PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE)	9
3. SZ. MELLÉKLET: MEGHATALMAZÁS.....	12
4. SZ. MELLÉKLET: A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FORMANYOMTATVÁNYA	13
5. SZ. MELLÉKLET A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ CÍMZETT FOGYASZTÓI KÉRELEM	14
6. SZÁMÚ MELLÉKLET: TÁJÉKOZTATÓ FOGYASZTÓI KÉRELEMRŐL	17
7. SZÁMÚ MELLÉKLET:	19
A TAKARÉKFAKTOR ZRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI, ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGÉNEK ELÉRHETŐSÉGE VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE	19

Bevezetés

A TAKARÉKFAKTOR Követeléskezelő és Faktoring Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) Igazgatósága az ügyfelek minőségi kiszolgálása érdekében és a jogszabályi előírásoknak, ajánlásoknak megfelelően jelen szabályzatban szabályozza a panaszok kezelésével kapcsolatos feladatokat.

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság egészének működésére, az ügyfelek teljes körű tájékoztatására, az egyedi panaszok bejelentésének és azok intézésének módjára. Területi hatálya a székhelyre, míg személyi hatálya a Társaság valamennyi alkalmazottjára kiterjed.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy lehetőséget nyújtson ügyfeleinknek panaszaik megtételére, illetve meghatározza a Társaságon belül a panaszbejelentések kezelésének rendjét. A Társaságot érintő panaszbejelentés esetén a Társaság a panasz jellegétől és az érintettségétől függően dönt arról, hogy a panaszt saját hatáskörben vizsgálja ki és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja az érintett jogelőd részére. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót köteles kijelölni és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó személyét a jelen szabályzat *1.sz. melléklete* tartalmazza.

Fogalmak

A panaszbejelentő (továbbiakban ügyfél/panaszos) személye

A panaszt bejelentheti az adós vagy meghatalmazottja, illetve egyéb bejelentő.

Adós: az a természetes személy, természetes személy, vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, akinek, amelynek a Takarékfaktor Szövetkezettel szemben tartozása, azaz fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn. Jelen szabályzat alkalmazása szempontjából adósnak kell tekinteni azt is, aki a követelésért kezességet vállalt, valamint, akinek a tulajdonát képező ingóságát vagy ingatlanát zálogjog terheli azzal, hogy utóbbiak (dologi adós) részére korlátozott adattartalommal közölhető banktitok.

Bejelentő: az a természetes személy, természetes személy, vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, aki/amely közvetve vagy közvetlenül az adós tartozását érintő bejelentéssel fordul a TAKARÉKFAKTOR Zrt-hez.

Az adós helyett – ide nem értve a telefonos ügyintézését – a törvényes képviselője vagy meghatalmazottja is eljárhat. Ha az adós nem személyesen jár el, az eljáró személy képviseleti jogosultságát a TAKARÉKFAKTOR Zrt megvizsgálja, és ha korábban meghatalmazás nem került benyújtásra, írásbeli meghatalmazást kér. A meghatalmazott eljárása visszautasítható, ha az nem alkalmas az ügyben a képviselet ellátására, vagy ha képviseleti jogosultságát az erre irányuló felhívás ellenére sem igazolja, illetve a meghatalmazás nem tartalmazza a jogszabályban írt formai kellékeket.

Ügyfél: minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a TAKARÉKFAKTOR Zrt által végzett valamely pénzügyi szolgáltatását kéri, illetve veszi igénybe.

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

Panasz: az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a Társaság-szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

Panasz az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a tartozással kapcsolatban közvetve vagy közvetlenül őt érintő ügyintézés menetét, a pénzügyi intézmény, illetve az ügyintéző – valós, vagy általa vélelmezett jogsértő – magatartását kifogásolja; tartozását jogalapjában és/vagy összszerszerűségében vitatja.

Panasznak minősül továbbá, amennyiben az ügyfél követeléskezelő társaság, vagy a jogelőd társaság magatartását kifogásolja, illetve amennyiben az ügyintézéssel összefüggésben bűncselekmény elkövetésére hivatkozik.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, állásfoglalást kér, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl.

Bejelentés: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció, amely a TAKARÉKFAKTOR Zrt. működésével, tevékenységével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a TAKARÉKFAKTOR Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.

Javaslat: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a TAKARÉKFAKTOR Zrt. működésének, tevékenységének javítását célozza.

Ügyfélbejelentés: minden, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen: TAKARÉKFAKTOR Zrt. 4032 Debrecen, Böszörményi út 68. G. épület földszint 4. szám alatti székhelyén annak nyitvatartási idejében, azaz H-P: 8:00-16:00-ig.

b) telefonon:

ba) telefonszám: 06-52-299-142

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő): H-P: 8:00-16:00-ig, üzenetrögzítőre szerdán 8:00-20:00-ig

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján, a panaszos által megírt levélként, vagy a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (2. számú melléklet).

b) postai úton (levelezési cím: 4032 Debrecen, Böszörményi út 68. G. ép. fsz.4.),

c) telefaxon (telefaxszám: 06-52-299-142)

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@takarekfaktoring.hu).

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A jelen Szabályzat 3. számú mellékletében található meghatalmazás nyomtatvány megfelel a teljes bizonyító erejű magánokirat követelményeinek.

Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken.

3. Általános szabályok:

Szóbeli panasz esetén az ügyfél tájékoztatásra kerül a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

A panasz beérkezéséről amennyiben az ügyfél kéri a Társaság visszaigazolást küld az ügyfél részére, amely visszaigazolásban írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére, milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

A válaszlevélben rögzítésre kerülnek: panasz azonosítására szolgáló adatok, a panasz érkezésének időpontja, a mellékletek felsorolása, egyértelmű megjelölése.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A Társaság a személyesen bejelentett és telefonon tett szóbeli panaszt azonnal, az üzenetrögzítőre mondott panaszt a következő munkanapon, megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Üzenetrögzítőre vett panasz esetén a Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig őrizi meg a Társaság.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a bejelentő szóbeli panaszáról a Társaság munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panaszkezelés esetén a TAKARÉKFAKTOR Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról jogszabályi előírás alapján hangfelvétel készül, amit a Társaság a rögzítést követő 5 évig megőrizz, közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

1.3. A kommunikációt – beleértve az üzenetrögzítőre mondott panaszokat is – a TAKARÉKFAKTOR Zrt. hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen- kérésének megfelelően- 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) –személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől, illetve a bejelentőre vonatkozóan:

- 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.

2. A panaszt benyújtó ügyfél 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 (EU) 2016/679 rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén amennyiben fogyasztónak minősül): az aktuális elérhetőségek (Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., Levélcím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.: 172., telefonszám: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, www.penzugyibekeltetotestulet.hu); <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> nyomtatványon (4. sz. melléklet)

Az ügyfél külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (nyomtatvány és tájékoztató 5. sz. melléklet).

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Szövetkezet 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.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

2. A panaszt – beleértve a panaszhoz kapcsolódóan az ügyfél vagy a bejelentő által a Szövetkezet rendelkezésére bocsátott adatokat és dokumentumokat – és az arra adott választ 5 (öt) évig meg kell őrizni, és a Felügyelet kérésére bemutatni.

Kelt: Debrecen, 2022. május 26.

1. sz. melléklet: Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó:

Név: **Korbeák Hajnalka**

2. számú melléklet: A Pénzügyi szervezethez (bankhoz, biztosítóhoz, stb.) benyújtandó PANASZ (PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL 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 szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|---|-----------------------------|
| € Nem nyújtottak szolgáltatást | € Nem megfelelő kártérítést |
| € Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | € Szerződés felmondása |
| € Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | € Egyéb panasz van |
| € A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | |
| € A szolgáltatást megszüntették | |
| € Kára keletkezett | |
| € Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| € Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| € Hiányosan tájékoztatták | |
| € Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| € Járulékos költségekkel nem ért egyet | |
| € Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet | |
| € Kártérítés összegével nem ért egyet | |
| € A kártérítést visszautasították | |

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:

3. sz. melléklet: MEGHATALMAZÁS

Alulírott,

Név:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Lakcím:

Személyazonosító igazolvány

száma:

meghatalmazom

Név:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Lakcím:

Személyazonosító igazolvány

száma:

hogy a TAKARÉKFAKTOR Követeléskezelő és Faktoring Zártkörűen Működő Részvénytársaság részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen, helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselőletemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a TAKARÉKFAKTOR Követeléskezelő és Faktoring Zártkörűen Működő Részvénytársaság 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 tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.) rendelkezéseiben meghatározott értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól.*

Kelt: _____

Meghatalmazó

Tanú 1

Aláírás

Név:

Lakcím:

Meghatalmazott

Tanú 2

Aláírás

Név:

Lakcím:

4. sz. melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület formanyomtatványa

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2.pdf>

5. sz. melléklet A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem

KÉRELEM

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- ✓ **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz 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, szerződésszám):

--

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

Kelt:

aláírás

6.számú melléklet: Tájékoztató fogyasztói kérelemről

TÁJÉKOZTATÓ

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.

- **Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg.** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- **A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és**

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

- 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. Amennyiben **panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy egyáltalán nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tény 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 megszűntetésekor kezdődik.
- **Kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 3 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 kapott, 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 által működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést,
- nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani 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:

pl: a KHR-be kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.

7. számú melléklet: A TAKARÉKFAKTOR ZRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI, ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGÉNEK ELÉRHETŐSÉGE VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE

(cégnév, cím, telefonszám, telefaxszám),

Kirendeltség	Elérhetőség	Nyitva tartás
Debrecen	4032 Debrecen Böszörményi út 68.G. ép fsz.4. mobil: +36-30-426-2849 tel./fax: +36-52-299-142 info@takarekfaktoring.hu	Hétfőtől – Péntekig 8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰