

**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 felettese 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 elektronikusán, 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 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 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 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 Társaság 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 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 törlésértesítőt;
- 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 mérésére 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