

A DUNA TAKARÉK BANK Zrt. Igazgatósága által jóváhagyott 58/2017/IG számú szabályzat



Duna TakaréK Bank Zrt.



Duna Lízing Zrt.

A Duna TakaréK Bank csoport Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2017. augusztus 23-tól

Csicsáky Péter
vezérigazgató

I. Bevezető

1.1. A Duna Takaréék Bank Zrt. és pénzügyi szolgáltatást nyújtó érdekeltsége, a Duna Lízing Zrt. (továbbiakban: Duna Takaréék Bank csoport)

- befogadnak minden – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés a Duna Takaréék Bank csoport részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységüket, magatartásukat, mulasztásukat érintő kifogást (továbbiakban: panasz). A panaszkezelés kiterjed a Duna Takaréék Bank csoport ügynöki tevékenység keretében nyújtott szolgáltatásaira is.
- **Jelzáloghitel közvetítői tevékenységgel kapcsolatban** az ügyfelek panaszukkal mind a **Duna Takaréék Bank Zrt.-hez mint függő jelzáloghitel közvetítőhöz, mind a Fundamenta-Lakáskassza Zrt.-hez mint megbízó pénzügyi intézményhez fordulhatnak.** A Bank panaszkezelési szabályzata elérhető a www.dunatakarek.hu/szolgaltatas/fogyasztovedelem oldalon, míg a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. panaszkezelési szabályzata a www.fundamenta.hu/dokumentumtar oldalon keresztül. A fogyasztónak minősülő ügyfelek a panasz elutasítása esetén ügyfélvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatban a Magyar Nemzeti Bankhoz, mint felügyeleti hatósághoz, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhatnak, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest BKKP Pf. 172; telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) eljárását kezdeményezhetik. A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetősége a következő: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- biztosítják, hogy ügyfeleik panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék;
- a panaszokat, ide értve a jelzáloghitel közvetítői – függő ügynöki – tevékenységgel kapcsolatos panaszokat is, jellegük szerint nyilvántartásba veszik, teljes körűen kivizsgálják, kezelik és megválaszolják;
- a panaszkezelés során úgy járnak el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljék a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

1.2. **A Duna Takaréék Bank csoport felhívja ügyfelei figyelmét a Magyar Nemzeti Bank honlapján található Fogyasztóvédelmi oldalra,** a panaszkezeléssel kapcsolatban ott fellelhető tájékoztatókra, továbbá a panaszkezelési formanyomtatványra:

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

1.3. A Duna Takaréék Bank csoport jelen szabályzatot a székhelyén, ügyfélszolgálati helyiségeiben és honlapján (www.dunatakarek.hu és a www.dunalizing.hu) megjelenteti.

II. A panasz bejelentésének módjai

2.1. A panasz bejelentésére a vonatkozó jogszabályi előírások és az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőség is biztosított:
(a) szóban

- személyesen, telefonon
- (b) írásban
- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton,
- telefaxon, vagy
- elektronikus levélben.

(a.) Szóbeli panasz

Szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, valamint telefonon lehet tenni az alábbiak szerint:

Duna Takaréék Bank Zrt.

Személyes ügyfélszolgálati nyitva tartás:

A Duna Takaréék Bank Zrt. fiókjainál a jelen szabályzat 3.a. sz. mellékletében foglaltak szerint. (A fiókok és nyitvatartási idejük a www.dunatakarek.hu honlapon is megtalálható.)

Telefonos ügyfélszolgálati nyitva tartás:

+36 40-99-00-99

Hétfő (vagy a hét első munkanapja):	07.30 - 20.00
Kedd - Csütörtök:	07.30 - 15.30
Péntek:	07.30 - 14.00

Duna Lízing Zrt.

Személyes ügyfélszolgálati nyitva tartás:

1013 Budapest, Krisztina körút. 32.

Hétfő - Péntek: 09.00 - 16.00

A Duna Lízing Zrt. közvetítőinél a jelen szabályzat 3.b. sz. mellékletében foglaltak szerint. (A közvetítők és nyitvatartási idejük a www.dunalizing.hu honlapon is megtalálható.)

Telefonos ügyfélszolgálati nyitva tartás:

+36 1 224 0760

Hétfő (vagy a hét első munkanapja):	08.00 - 20.00
Kedd - Péntek:	09.00 - 16.00

(b) Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszokat az alábbi módokon és címekre lehet megküldeni/átadni:

Duna Takaréék Bank Zrt.

- személyesen vagy más által átadott irat útján a 3.a. mellékletben szereplő fiókoknál a nyitvatartási idejük alatt
- postai úton (levelezési cím: 9022 Győr Árpád u. 93.)

- telefaxon (06-96-514-450)
- elektronikus levélben (e-mail: panasz@dunatakarek.hu)

Duna Lízing Zrt.

- személyesen vagy más által átadott írat útján a társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton, vagy a 3.b. mellékletben szereplő közvetítőknél a nyitvatartási idejük alatt
- postai úton (levelezési cím: 1013 Budapest Krisztina krt. 32. I.em.)
- telefaxon (+36 1 224 0766)
- elektronikus levélben (e-mail: panasz@dunalizing.hu)

Elektronikus eléréssel történő írásbeli panaszbejelentéseket - üzemzavar esetén a fentiek szerinti megfelelő más elérhetőséget biztosítva – a Duna Takaréék Bank csoport folyamatosan fogadja.

A panasz fogadása, kivizsgálása

2.2. A panaszok bejelentése

- 2.2.1. A **panasz bejelentése, kivizsgálása térítésmentes**, azért külön díjat a Duna Takaréék Bank csoport nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 2.2.2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (1. sz. melléklet)
- 2.2.3. A Duna Takaréék Bank csoport a bejelentés kivizsgáláshoz az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:
- ügyfél neve;
 - ügyfél szerződészáma, (továbbá gépjármű-finanszírozási szerződés esetén a gépjármű alvázszáma, forgalmi rendszáma);
 - ügyfél állandó lakcíme, székhelye, és levelezési címe;
 - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
 - panasz (több kifogás, panasz esetén a panaszokat és azok indokait a beadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegretörően és felsorolásszerűen)
 - o panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - o észlelésének időpontja,
 - o ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja,
 - o oka és annak leírása, kifejtése;
 - ügyfél igénye;
 - a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Duna Takaréék Bank csoportnál nem áll rendelkezésre;
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- 2.2.4. A Duna Takaréék Bank csoport a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.
- 2.2.5. A Duna Takaréék Bank csoport kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban) őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

2.3. Szóbeli panasz fogadása

- 2.3.1. A Duna Takaréék Bank csoport a szóbeli panaszt – a 3.2.5. bekezdésben meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
- 2.3.2. A Duna Takaréék Bank csoport a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 2.3.3. A Duna Takaréék Bank csoport telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.
- 2.3.4. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Duna Takaréék Bank csoport a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a válaszlevéllel egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 2.3.5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Duna Takaréék Bank csoport a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a válaszlevél megküldésével egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 2.3.6. A panaszról készült jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
- a) az ügyfél neve,
 - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének időpontja,
 - d) a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölése, leírása,
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével, az ügyfél aláírása,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
- 2.3.7. Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezetett eredményre – az ügyintéző az ügyfelekkel közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat, melyek a szerződés száma és a panasz bejelentésének időpontja, továbbá tájékoztatja az ügyfeleket, hogy a benyújtott panaszról készült jegyzőkönyvet a panasz kivizsgálásával megbízott munkatárnak továbbítja, közli továbbá annak elérhetőségét.
- 2.3.8. Telefonon közölt bejelentés esetén azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás (Pl.: üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek tartalmával kapcsolatban) adható. A Duna Takaréék Bank csoport azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki. Az ügyfélre, a számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.
- 2.3.9. A telefonos kommunikációt a panasz bejelentésre szolgálói telefonvonalon a Duna Takaréék Bank Zrt. (06-40-99-00-99) és a Duna Lízing Zrt. (06-1-224-0760) hangfelvétellel rögzíti, és a

hangfelvételt 5 évig megőrzi. A Duna Takaréék Bank csoport az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

2.4. Írásbeli panasz fogadása

- 2.4.1. Az írásban történő panaszbejelentés megkönnyítését szolgálja a szabályzat 2. sz. mellékletében található Panaszbejelentő formanyomtatvány. A panaszok megválaszolását könnyíti, ha az Ügyfelek a kifogásaikat és azok indokait a panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegre törően és felsorolásszerűen adják meg.
- 2.4.2. A Duna Takaréék Bank csoport lehetővé teszi az írásbeli panasz benyújtásához az Magyar Nemzeti Bank – által a honlapján közzétett - formanyomtatványának alkalmazását, mely a Duna Takaréék Bank csoport honlapjain (www.dunatakarek.hu és a www.dunalizing.hu) is elérhető.
- 2.4.3. A Duna Takaréék Bank csoport a fentiekben ismertetett formanyomtatványon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.
- 2.4.4. Amennyiben az ügyfél írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel megbízott szervezeti egységnek/munkatársnak küldi meg, vagy adja át, az ügyintéző a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezeléssel megbízott szervezeti egységnek/munkatársnak, ahol a panaszt nyilvántartásba veszik. Az ügyintéző tájékoztatást nyújt továbbá az ügyfélnek a felelős szervezeti egység/munkatárs elérhetőségéről.

2.5. Panaszbejelentések kivizsgálása

- 2.5.1. Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Duna Takaréék Bank csoport a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.
- 2.5.2. A Duna Takaréék Bank csoport panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.
- 2.5.3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Duna Takaréék Bank csoportnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
- 2.5.4. A Duna Takaréék Bank csoport az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.
- 2.5.5. Telefonon közölt panaszbejelentés esetén a jegyzőkönyvet postai úton, a közlést követő 30 napon belül, az indoklással ellátott panasz kivizsgálását tartalmazó válaszlevéllel egyidejűleg kell megküldeni a panaszos részére.
- 2.5.6. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Duna Takaréék Bank csoport tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének, válaszadásának várható időpontját.
- 2.5.7. A Duna Takaréék Bank csoport a panaszok kivizsgálását követően olyan választ ad, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- 2.5.8. A Duna Takaréék Bank csoport a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek

küldött elszámolásokra, és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

- 2.5.9. A Duna Takarékbank csoport a választát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

III. Jogorvoslati lehetőség

Az ügyfél számára az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- 3.1. A panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése miatt fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.
- 3.2. Fogyasztói panasz elutasítása esetén a Duna Takarékbank csoport válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy amennyiben a panasz
- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, úgy fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezhető a **Magyar Nemzeti Banknál**;

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

telefon: +36 80 203 776

fax: +36 1 489 9102

email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

A fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) formanyomtatvány **elektronikus elérhetősége**:

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

- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy az **ügyfél döntése alapján** a - amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül - **Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy** a Polgári perrendtartás szabályai szerint **bírószághoz** fordulhat;

Pénzügyi Békéltető Testület

székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

telefon: (+36 1) 489-9700 és (+36 80) 203-776

internet: www.mnb.hu/bekeltetes

levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172,

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges fogyasztói kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetősége: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- 3.3. Amennyiben a Duna Takarékbank csoport álláspontja szerint a panasz a 4.2. bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak

mely része tartozik a 4.2. bekezdés a) pontja, illetve az 4.2. bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

- 3.4. A Duna Takaréék Bank Zrt. és a Duna Lízing Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testületnél írásban, visszavonásig érvényes - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott - általános alávetési nyilatkozatot, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, nem tett.
- 3.5. A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálásra előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
- 3.6. A Duna Takaréék Bank csoport biztosítja a jogorvoslati formanyomtatványok költségmentes megküldését, amennyiben az ügyfél kéri az alábbi elérhetőségek valamelyikén
- a Duna Takaréék Bank Zrt. (06-40-99-00-99) és a Duna Lízing Zrt. (06-1-224-0760) telefonszámokon, vagy a
 - panasz@dunatakarek.hu vagy a panasz@dunalizing.hu e-mail címeken
 - a Duna Takaréék Bank Zrt. Üzleti Központ 9022 Győr Árpád u. 93, vagy Duna Lízing Zrt. 1013 Budapest, Krisztina körút. 32.I. em. címeken.

IV. Panaszbejelentések nyilvántartása

- 4.1. A Duna Takaréék Bank csoport az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) a panasz sorszámát,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

- 4.2. A Duna Takaréék Bank csoport a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

Mellékletek:

- 1. sz. Meghatalmazás nyomtatvány
- 2. sz. Panaszbejelentő formanyomtatvány
- 3.a. sz. Duna Takaréék Bank Zrt. fiókjai és nyitvatartási idejük
- 3.b. sz. Duna Lízing Zrt közvetítői és nyitvatartási idejük

Záró rendelkezések

Jelen dokumentumot a Bank Igazgatósága hagyta jóvá a 58/2017/IG számon, és 2017. augusztus 26-tól hatályos.

A szabályzat felülvizsgálatának időpontja: 2018. június 30, melynek elvégzéséért a Compliance Osztály vezetője a felelős.

A szabályzat 3/a, 3/b mellékleteinek aktualizálása nem jelenti a szabályzat módosítását. A már meglévő ügynökök/fiókok adataiban bekövetkező változásokat a 3b melléklet tekintetében a Duna Lízing Zrt. vezérigazgatója, a 3a melléklet vonatkozásában a Duna Takarék Bank Zrt. vezérigazgatója hagyja jóvá.