

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. (a továbbiakban: **TKK**) alkalmazottai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a TKK szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a TKK között véleményeltérés jelentkezik. A TKK-nak célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a TKK segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.

1. A panasz bejelentésének módja a TKK-nál

A TKK az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
 - a személyesen: a TKK panaszügyintézési helyén, telephelyén (1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2. emelet, 2.54), annak nyitvatartási idejében,
 - telefonon: a +36-1-329-0621, +36-1-329-7861 telefonszámon, hívásfogadási (nyitvatartási) időben, szerda kivételével a hét minden munkanapján 8:00-tól 16:00 óráig, illetve a hét szerdai munkanapján 8:00–20:00 óra között.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a telephelyére (1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2. emelet, 2.54) címezve
 - elektronikus levélben a panaszkezeles@tkkzrt.hu e-mail címen
 - a TKK által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által elérhető internetes portálon (www.tkkzrt.hu; <https://www.tkkzrt.hu/maganszemelyek/e-mail-kapcsolati-pont>) fogadja

- **Meghatalmazott útján**

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, ezért *kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen.*

Javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató *függelékében* található nyomtatványt használja.

2. Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (1. sz. *függelék*),
- a TKK panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (2. sz. *függelék*).

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Takaréknál tagja részére, a fent jelölt módon:

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (1. sz. *függelék*) annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a TKK panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (2. sz. *függelék*),

- a TKK interneten elérhető elektronikus felületén (<https://www.tkkzrt.hu/panaszbejelento.php>)

Tájékoztatjuk, hogy az MNB által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a TKK honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is (www.tkkzrt.hu).

3. A panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel! A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a TKK részére:

- név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (*TKK hivatkozási szám, ügyazonosító szám, kölcsön-, vagy hitelszerződés száma, ha van, a végrehajtási eljárás száma stb.*)
- értesítés módja
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka, az ügyfél igénye
- panasz alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a TKK rendelkezésére
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat, a panasz közvetítéssel való érintettsége

4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén:

A TKK által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási tevékenységet e törvényben meghatározott közvetítő/megbízott útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő/megbízott tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél/megbízottnál, akár a megbízónál is benyújthatja.

A TKK által igénybe vett közvetítő/megbízott is a TKK hatályos Panaszkezelési Szabályzata rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A TKK, mint Hpt. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a hatályos Panaszkezelési Szabályzatában rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

A TKK a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében a TKK úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a TKK alkalmazottja Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a TKK átadja, illetve telefonos panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek a Jegyzőkönyv másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet 5 (öt) évig kell megőriznünk! Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül [jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 (huszonöt) nap] térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6. A panaszról készült jegyzőkönyv

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett intézmény, esetleg megbízottja/közvetítője neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön.
- f) a panasszal érintett szerződés száma, TKK hivatkozási száma, ügyszámjel
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

7. A panaszok megválaszolása

A TKK a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái

1. Szóbeli, azonnal ki nem vizsgált panasz esetén:

Írásban az írásbeli panasszal azonos módon és határidőben.

2. Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a TKK írásban

- ajánlott, tértivevényes postai küldeményként,
- erre irányuló kifejezett kérésére elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

A TKK a választ – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton, jelszóval védett csatolmányként küldi meg Önnek, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a TKK által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,

vagy

- a TKK által üzemeltetett, Ön által *interneten elérhető elektronikus felületen* keresztül terjesztette elő, - amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a felületen keresztül.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a) a válasznak az Ön részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - a. kinek a részére és
 - b. milyen értesítési címre került megküldésre, emellett

c. kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

vagy

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

ez esetben a TKK az írásos válaszát postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

A TKK a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos, indoklással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljeskörű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikusan, illetve ajánlott, tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A teljeskörű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben sem, ha

- egy panasznak a pénzforgalmi és nem pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó részére eltérő határidők irányadók, illetve
- a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidensnek minősülő bejelentésre a TKK külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a TKK az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz TKK által történő átvételének napja/a TKK-hoz érkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétféjére/ munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek.

Munkanap alatt az a nap értendő, amelyen a TKK munkavégzés céljából nyitva tart. A panaszkezelésre előírt lenti határidők meghosszabbítására nincs mód.

Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (*pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum*), a TKK írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a TKK-nak az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a TKK-nak illetékes alkalmazottja haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

7.2.1 Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint:

Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő **30 (harminc) naptári napon** belül,

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a TKK nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*kiküldésének*) – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A TKK a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig megőrzi.

9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Pénzügyi Békéltető Testület, az MNB, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a TKK elutasítja, a TKK az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért fordulhat:

- **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/>), illetve
- **a TKK telephelye szerint illetékes bírósághoz.**

A TKK az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott

határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. A válaszlevelében meg kell adnia az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét,
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben a TKK az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a TKK jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a TKK alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Takarékcsoport tagja elektronikusan, vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: +36-1-329-0621 vagy +36-1-329-7861
- e-mail cím: panaszkezeles@tkkzrt.hu
- postai cím: Takarékcsoport Követeléskezelő Zrt. – 1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2. emelet, 2.54.

Amennyiben **adattvédelemhez** fűződő jogainak megsértését vélelmezi, úgy bírósághoz fordulhat, vagy a bírósági eljárás kezdeményezése helyett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban Önt ért jogsérelem vagy annak közvetlen veszélye esetén a Nemzeti Adattvédelmi és Információszabadság Hatóság (székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9., telefon: 06-1-391-1400, telefax: 06-1-391-1410, e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: <https://www.naih.hu>) eljárását kezdeményezheti.

Lehetősége van ugyanakkor arra, hogy mindezen eljárások megindítása előtt a TKK adattvédelmi tisztviselőjéhez (e-mail cím: adatvedelem@tkkzrt.hu) forduljon és véleményét, tanácsát kérje, illetve a TKK adatkezelését érintő problémát nála is jelezze.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért **a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz** fordulhatnak.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társaságok. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a TKK alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a

fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

10. Közzététel

A TKK a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében és amennyiben azzal rendelkezik, honlapjának (www.tkkzrt.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a TKK a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a TKK célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat*) a TKK 5 (öt) évig őrzi meg.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (TÁRSASÁGHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ**

PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az Ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

Iktatószám: TKK /-

FOGYASZTÓI PANASZ – JEGYZŐKÖNYV

PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY ADATAI:

Név:

Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.

Cím:

1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2. emelet, 2.54

PANASZOS ADATAI:

Név,
születési
hely, idő*:

Lakcím/Levelezési
cím*:

Telefonszám:

Képviselő neve**:

Képviselő születési
helye, ideje**:

Képviselő
lakcíme**:

A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező

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

Az Ügyfél azonosítására szolgáló egyéb adat*

(pl. bankszámlaszám, szerződésszám, Takarékszövetkezet Központi Követeléskezelő Zrt. hivatkozási száma):

A panasz benyújtásának módja*

telefonon személyesen írásban

A panasz benyújtásának helye és időpontja*

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. hitel, bankkártya-forgalmazás, számlavezetés, követelésérvényesítés):

Az Ügyfél igénye (pl. tájékoztatás, szolgáltatás kiegészítése, szerződés/követelés megszüntetése, kártérítés):

PANASZ LEÍRÁSA*:

Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban).

A nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot őrizze meg!

Kérjük továbbá, hogy kifogásait és azok indokait lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon), lényegre törően, felsorolásszerűen rögzítse.

Benyújtott dokumentumok jegyzéke:

1.
2.
3.
4.

A jelen panaszt benyújtó ügyfél kijelenti és tudomásul veszi, hogy a jelen panaszban és annak mellékleteiben foglalt személyes adatok kezelésének jogszerűségéért felelős. Ügyfél egyúttal tudomásul veszi, hogy amennyiben jelen panaszához az Adatvédelmi Tájékoztatóban foglalt különleges adatok is csatolásra kerülnek, úgy azok kezelése csak külön hozzájáruló nyilatkozat megadását követően kerülhet sor, amely nyilatkozatot az érintett személy köteles írásban megtenni a Takarékszövetkezet Központi Követeléskezelő Zrt. tájékoztatása alapján. Hozzájárulás hiányában különleges adatokat a Takarékszövetkezet Központi Követeléskezelő Zrt. nem kezel és azokat adatkezelés nélkül visszaküldi az ügyfél részére.

Kelt:

.....
Jegyzőkönyvet felvevő személy¹

.....
Ügyfél

¹ Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság Jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról. Ez esetben a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása is szükséges.

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 **Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.** részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviseletemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. részére - a fent megjelölt meghatalmazott irányába fennálló - a *hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról* szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseiben meghatározott banktitok megtartásának kötelezettsége alól.

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

Kelt: _____

Meghatalmazó

Meghatalmazott
Tanú 1**Tanú 2**

Aláírás

Aláírás

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Anyja neve:

Anyja neve:

**A TAKARÉK KÖZPONTI KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.
ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGÉNEK
ELÉRHETŐSÉGE, VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE**

Cégnév: TakaréK Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő
Részvénytársaság

(rövidített név: TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt.)

Cím (telephely): 1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2. emelet, 2.54.

Telefonszám/ok: +36-1/329-0621 vagy +36-1/329-7861

E-mail cím: panaszkezeles@tkkzrt.hu

Nyitvatartási idő:

munkanapokon 8:00 és 16:00 óra között

Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.