

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

A TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „TKK Zrt.” vagy „Társaság”) alapvető törekvése, hogy a követelésvásárláson alapuló követeléskezelési és -behajtási tevékenységével kapcsolatos eljárása során az Érintettekkel való együttműködése hatékony és gördülékeny legyen.

A jelen Szabályzat közzétételével tájékoztatást szeretnénk nyújtani Önök számára annak érdekében, hogy véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen, a megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül juttathassák el Társaságunk részére, amely az észrevételük, panaszuk gyors megoldásához hozzájárulhat.

Fontos Társaságunk számára, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét Fél számára megnyugtató módon rendezzük, ezért jelen Szabályzattal szeretnénk tájékoztatást nyújtani Önöknek (**Panaszos**) a panaszbeadványok hatékony, átlátható és gyors kezelésének és kivizsgálásának eljárásrendjéről, a panaszügyintézés módjáról, felhívva egyben szíves figyelmüket arra is, hogy a panaszkezeléssel, valamint a fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt találnak a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: **MNB**) honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

1. A panasz bejelentésének lehetséges módja

A TKK Zrt. az előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja:

- **Szóban:**
 - *személyesen:*
 - a TKK Zrt. ügyfelek számára nyitva álló helyiségében a 1117 Budapest, Infopark sétány 3., B épület III. emelet címen, a Társaság nyitvatartási idejében;
 - a nyitvatartási időről honlapunkon tájékozódhat (<https://tkkzrt.hu/ugyfelszolgalat/>);
 - *telefonon:*
 - a +36-1-329-0621, +36-1-329-7861 telefonszámok bármelyikén;
 - hívásfogadás a nyitvatartási időben, szerda kivételével a hét minden munkanapján 8:00 órától 16:00 óráig;
 - a szerdai munkanapokon 8:00 és 20:00 óra között.
- **Írásban:**
 - *személyesen vagy más által átadott irat útján*
 - a Társaság ügyfelek számára nyitva álló helyiségében a 1117 Budapest, Infopark sétány 3., B épület III. emelet címen;
 - *postai úton*
 - a TKK Zrt. Panaszkezelési területének címezve, a 1117 Budapest, Infopark sétány 3., B épület III. emelet postacímre eljuttatva;
 - *elektronikus levélben*
 - a panaszkezeles@tkkzrt.hu e-mail címen;
 - *a TKK Zrt. honlapján az E-mail kapcsolati pont alkalmazásával*
 - a <https://tkkzrt.hu/e-mail-kapcsolati-pont/> internetes elérhetőségen keresztül.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

- **Meghatalmazott útján:**

- Amennyiben meghatalmazott útján kívánják a panaszt benyújtani, úgy erre is lehetőség nyílik akként, hogy a meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- A meghatalmazásnak a *Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben (Pp.)* meghatározott – a közokiratra¹ és a teljes bizonyító erejű magánokiratra² vonatkozó – követelményeknek meg kell felelnie.
- A meghatalmazás mintánkat a honlapunk nyitóoldalán a *Panaszkezelés* menüpontban a <https://tkkzrt.hu/panaszkezeles/> elérhetőségen keresztül találja.

2. Az írásban előterjesztett panasz formája

A papír alapon előadott panasz előterjeszthető

- a Panaszos által – kézzel vagy géppel – megírt levélként;
- az MNB által közzétett formanyomtatványon;
- a TKK Zrt. által a panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványon; továbbá
- a TKK Zrt. honlapján az E-mail kapcsolati pont alkalmazásával a <https://tkkzrt.hu/e-mail-kapcsolati-pont/> internetes elérhetőségen keresztül.

A papíralapú írásbeli panasz érvényességéhez szükséges, hogy azt a Panaszos aláírja.

Az *MNB által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány*, továbbá a *TKK Zrt. által a panaszbejelentések megtételére rendszeresített* – fentiekben megnevezett – *formanyomtatvány* elérhető Társaságunk ügyfelek fogadására nyitva álló helyiségében (1117 Budapest, Infopark sétány 3., B. épület III. emelet), valamint honlapunk nyitóoldalán a *Panaszkezelés* menüpontban a <https://tkkzrt.hu/panaszkezeles/> elérhetőségen keresztül tudják letölteni.

¹ Pp. 323. § [A közokirat]

(1) A közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

² Pp. 325. § [A teljes bizonyító erejű magánokirat]

(1) Teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha

a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,

b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,

c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,

d) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,

e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,

f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik - azon időbélyegzőt helyez el,

g) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy

h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsol, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és legalább fokozott biztonságú időbélyegzővel látja el.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

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 a Panaszos részéről a következő adatok megadása szükséges Társaságunk számára:

- név,
- születési név,
- lakcím (székhely), illetve levelezési cím,
- a Panasz ügyszámhoz kapcsolódóan – előzményadatként – az azonosító szám (TKK Zrt. hivatkozási szám, ügyazonosító szám, kölcsön-, vagy hitelszerződés száma, ha van, a végrehajtási eljárás száma stb.),
- válasz értesítés módja (postai- vagy elektronikus válaszküldeményben),
- telefonszám,
- a panasz részletes, pontos leírása, keletkezésének oka,
- a Panaszos határozott igényének megjelölése,
- több kifogás esetén azok és keletkezésük indokainak elkülönített bemutatása,
- a panaszban foglaltakat alátámasztó, a Panaszos birtokában lévő valamennyi releváns dokumentum másolata,
- az írásbeli panasz meghatalmazott útján történő előterjesztése esetén a képviseleti jogosultság alátámasztásához az érvényes, alaki és tartalmi szempontból megfelelő meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat, információ.

Társaságunk a Panaszos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

Amennyiben a szóbeli panasz a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos vagy valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul, úgy a panasz azonnal nem orvosolható, a Panaszos észrevételéről Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel és a Társaság panaszügyintézésével foglalkozó munkatársa (a továbbiakban: **Panaszkezelő munkatárs**) a panaszról tájékoztatja a Társaság Adatvédelmi tisztviselőjét.

3.1. Szóbeli panasz kezelése

A szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a Panaszos figyelmét a jelen *Panaszkezelési Szabályzat* elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A szóbeli panasz felvételét követően a Panaszost tájékoztatjuk a panaszt továbbiakban kezelő Panaszkezelési csoport elérhetőségéről.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és amennyiben lehetséges, orvosolni szükséges.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a panasz kezelésével a Panaszos nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet (**Panasz Jegyzőkönyv**) veszünk fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadjuk a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Panasz Jegyzőkönyv egy másolati példánya személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadásra kerül, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldjük meg a Panaszosnak.

3.2. Panasz Jegyzőkönyv

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos nevét,
- b) a Panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, úgy a levelezési címét,
- c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- d) a Társaság mint a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét,
- e) a panasz részletes leírását, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés számát, vagy a Társaságtól kapott egyedi azonosító számát, ügytől függően ügyfélszámot,
- g) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- h) a Panasz Jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panasz Jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírását.

Meghatalmazott útján történő eljárás esetén érvényes, alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazást csatolni szükséges a Panasz Jegyzőkönyv mellé. A Társaságunk által javasolt meghatalmazás minta honlapunk nyitóoldalán a *Panaszkezelés* menüpontban a <https://tkkzrt.hu/panaszkezeles/> elérhetőségen megtalálható.

3.2.1. Személyesen közölt szóbeli panasz kezelése

Szóbeli panaszt személyesen Társaságunk ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (1117 Budapest, Infopark sétány 3., B. épület III. emelet), annak nyitvatartási idejében lehet tenni. A Panaszos részére biztosítjuk a személyes panasztétel időpontjának elektronikusan vagy telefonon történő előzetes lefoglalását.

Minden személyes meghallgatást külön tárgyalóteremben folytatunk le, Társaságunk részéről két munkatárs jelenlétében, akik meghallgatják a Panaszost, és a legjobb tudásuk szerint az összegyűjtött információk alapján kötelesek a Panaszos által feltett kérdésekre a jogszabály által elvárt tartalommal válaszokat adni.

A panaszról a tárgyalást lefolytató Munkatársunk helyben Panasz Jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példányát a Panaszos részére átad, a jelen *Panaszkezelési Szabályzattal* együtt.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

A Panaszkezelő munkatársunk és a közreműködő munkatársak a személyes panaszkezelés során tárgyilagosan kötelesek eljárni, a panaszügy kapcsán nem foglalhatnak állást, magánemberként nem formálhatnak véleményt.

3.2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz kezelése

A Panaszos telefonon panaszt munkanapon Társaságunk szokásos nyitvatartási idejében és a hét egy munkanapján 08:00 és 20:00 óra között tehet.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk – ésszerű várakozási időn belül – biztosítja az élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli hívásfogadást:

- a) amennyiben a Panaszos bejelentkezésekor vagy a beszélgetés elején kiderül, hogy a telefonáló panaszt kíván tenni, úgy a Call Center és Online Csoport munkatársa kapcsolja az Ügygazdát.
- b) amennyiben a panaszbejelentési szándék ekkor még nem derül ki, úgy a panasz rögzítésre kerül.

A hívás felállásakor a Panaszos automatikus, előre rögzített kimenő hangüzenet formájában tájékoztatást kap arról, hogy a hívásáról hangfelvétel készül.

Társaságunk a telefonon előterjesztett szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról Panasz Jegyzőkönyvet veszünk fel.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk a panaszra adott válaszirattal egyidejűleg küldi meg a Panasz Jegyzőkönyvet.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt Társaságunk a jogszabály által elvárt 5 (öt) évig megőrzi.

A Panaszos kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 (huszonöt) napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – a Panaszos kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.3. Írásbeli panasz kezelése

Társaságunk a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által közzétett „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványt (a továbbiakban: **Panaszbejelentő nyomtatvány**). Az írásbeli panaszt elsősorban a Panaszbejelentő nyomtatvány szerint kell benyújtani, de Társaságunk az ettől eltérő formában (például a Panaszos által kötetlen formában írt levél formájában) benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Amennyiben a Panaszos írásban rögzíti panaszát, és azt személyesen kívánja átadni vagy akadályoztatása miatt az írásbeli panaszát egy közreműködő igénybevételel juttatja el Társaságunk részére (panasztétel más által adott irat útján), akkor a panaszt minden esetben befogadjuk, és csak a befogadást követően kerül megvizsgálásra, hogy a panasz annak az előterjesztésére jogosulttól származik-e.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

Amennyiben a Panaszos az írásbeli panaszát Társaságunk postacímére (1117 Budapest, Infopark sétány 3., B. épület III. emelet) továbbítja akár postai úton, akár elektronikus csatornán (panaszkezeles@tkkzrt.hu), vagy közreműködő igénybevételével juttattja el, a jelen Szabályzat általános szabályai szerint történik a Panaszos panaszának határidőn belüli kivizsgálása.

Társaságunk a Panaszos erre irányuló kérelme esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazolásokor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

Társaságunk Lakossági Követeléskezelő Igazgatósága (a továbbiakban: **LKI**) hatáskörébe tartozó ügyletet érintő írásban érkezett panaszbeadvány megválaszolása Társaságunk Panaszkezelő Munkatársának a feladata és felelőssége, aki az előző pontokban a szóbeli panaszok kezelése tárgyában rögzített eljárási szabályok alkalmazásával jár el.

Társaságunk Vállalati Követeléskezelési Csoportja (a továbbiakban: **VKCS**) hatáskörébe tartozó ügyletet érintő írásban érkezett panaszbeadvány megválaszolása a Vállalati Ügygazda feladata és felelőssége, aki a válaszadás során az előző pontokban rögzített eljárási szabályok alkalmazásával jár el.

3.4. KHR-t érintő panaszok kezelése

Amennyiben a panaszbeadvány – annak benyújtása formájától függetlenül – a Központi Hitelinformációs Rendszert (a továbbiakban: **KHR**) érintő témában keletkezett, úgy Társaságunk Panaszkezelő munkatársa a panaszról a fentiekben meghatározott tartalommal Panasz Jegyzőkönyvet vesz fel, egyúttal gondoskodik a KHR-t érintő panaszra adandó válaszlevél elkészítéséről és határidőn belüli megküldéséről.

3.5. Válaszadás és válaszadási határidő

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény, fogyasztónak minősülő Panaszos esetében az MNB fogyasztóvédelmi tárgyú ajánlásainak is a figyelembevételével történik. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni (a továbbiakban: **Fogyasztó**).

Társaságunk a panasz kivizsgálását követően törekszik olyan választ adni, amely részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, így a válaszadás során a válaszlevélben

- a) egyértelműen rögzítjük
 - i. a panasz azonosítására szolgáló adatot;
 - ii. a panasz érkezésének időpontját;
 - iii. – kapcsolódó mellékletek csatolása esetén – azok felsorolását és egyértelmű megjelölését;
- b) részletesen kitérünk a panasz
 - i. teljes körű kivizsgálásának eredményére;
 - ii. rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre;
 - iii. elutasítása esetén az elutasítás indokára;

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

- c) gondoskodunk – szükség szerint és értelemszerűen alkalmazva – a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel és/vagy belső szabályzat releváns hivatkozási pontjának és szöveg-részletének feltüntetéséről.

A válaszadás során törekszünk továbbá a Panaszos minden kifogására kitérő, érdemi és kifejtő válaszra, lehetőség szerint kerülve a jogi, illetve „banki, pénzügyi” jellegű szakkifejezéseket, azok indokolatlan, a megértést nehezítő használatát, így egyszerű és könnyen érthető nyelvezet használatára törekszünk, világos és közérthető formában fogalmazva a válasziratban foglaltakat. A válasz akkor közérthető, ha az általánosan tájékozott, figyelmes és körültekintő, átlagos Panaszos számára érthető, és nem csak a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem röviden értelmezi is azokat.

A személyesen tett szóbeli panaszunk Társaságunk általi azonnali elfogadása vagy korrekciója esetén, ha ezt a Panaszos is elfogadja, akkor az írásba foglalt válaszadás mellőzhető.

Amennyiben a panasz érdemi kivizsgálásához a Társaságnak további információra van szüksége, úgy Társaságunk Panaszkezelő munkatársa – jellemzően a rendelkezésre álló telefonos és/vagy elektronikus elérhetőségen keresztül – haladéktalanul felveszi a Panaszossal a kapcsolatot és gondoskodik a hiányzó információk beszerzéséről.

Társaságunk az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal és az írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30 (harminc) naptári napon**, a KHR-t érintő panasz esetén **5 (öt) munkanapon** belül köteles megküldeni a Panaszosnak.

Amennyiben a válaszadásra nyitva álló határidő utolsó napja hétvégére vagy munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon kell a Panaszos részére továbbítani.

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt 30 (harminc) napos határidőn belül (például nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges információ vagy dokumentum), úgy Társaságunk haladéktalanul írásban tájékoztatja a Panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Ha a Panaszos a korábban előterjesztett, a Társaság által már egyszer elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és korábbi álláspontunkat továbbra is fenntartjuk, úgy a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Társaságunk a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a Panaszos eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt a Panaszos

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte; vagy
- b) a Társaság honlapján elérhető E-mail kapcsolati ponton keresztül terjesztette elő.

A válasz elektronikus úton való megküldése nem alkalmazható, amennyiben nem biztosítható, hogy a válasz a Panaszos 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.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

Egyéb esetekben Társaságunk postai úton ajánlott vagy tértivevényes postai küldeményként továbbítja a panaszra adott válaszát a Panaszos részére, és ahhoz a személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát is mellékeli.

3.6. A panasz elutasítása esetére irányadó szabályok

A panasz elutasítása esetén a válasziratban a Panaszost tájékoztatjuk

- a) az elutasítás indokáról;
- b) a Panaszos fogyasztói besorolásáról (azaz, hogy Fogyasztónak minősül-e);
- c) a panasz fogyasztóvédelmi besorolásáról, azaz arról, hogy panasza a szerződés joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul, és
- d) a jogorvoslati lehetőségekről.

A panasz, illetve a Panaszos besorolása alapján Társaságunknak a következő tájékoztatási kötelezettsége keletkezik a válaszadás során akként, hogy a válasziratban

- a) a Fogyasztónak nem minősülő Panaszos által benyújtott panasz elutasítása során jogorvoslatként a Társaság székhelye szerint illetékes bíróságot kell megjelölni;
- b) a Fogyasztónak minősülő Panaszos vagy amennyiben panasza fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult, ezáltal az MNB hatáskörébe tartozik, a Panaszost tájékoztatni kell az MNB elérhetőségéről.

Amennyiben a Panaszos Fogyasztó és a panasza 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) a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: **PBT**) eljárását kezdeményezheti;
- b) bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a panasz a PBT hatáskörébe is tartozik, úgy a Panaszosnak küldött írásos válaszelevélben – figyelemfelhívásra alkalmas módon – tájékoztatjuk a Panaszost 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.

Amennyiben a Panaszos beadványa érinti mind az MNB, mind a PBT, illetve bíróság hatáskörét, úgy a válaszelevélben arról is tájékoztatjuk, hogy a panasza mely része tartozik az MNB-hez és mely része a PBT-hez, illetve bírósághoz.

A válaszelevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében jól láthatóan és kötelező jelleggel tájékoztatást nyújtunk

- a) a PBT és az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány elektronikus, valamint az ügyfélszolgálati elérhetőségéről; továbbá
- b) arról, hogy a Panaszos 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 a Panaszos számára.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

Amennyiben a panasz nem tartozik sem az MNB, sem a PBT, sem a bíróság hatáskörébe, úgy tájékoztatjuk a Panaszost arról, hogy további jogorvoslatra nincs lehetősége. A panasz elutasítása esetén a Panaszos részére küldött válaszelevélben meg kell adni a jogorvoslati szerv elérhetőségeit is.

3.7. A panaszkezeléshez kapcsolódó nyilvántartási szabályok

Társaságunk a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről, a Panaszostól bekért dokumentumokról, valamint a Panaszos adatairól – az adat- és titokvédelmi elvárások teljeskörű biztosítása mellett – elektronikus nyilvántartást (a továbbiakban: **Panaszügyi nyilvántartás**) vezet.

A Panaszügyi nyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz benyújtásának időpontját és a válaszadás határidejét;
- b) a Panaszkezelő munkatárs által történő iktatás dátumát, a panasz iktatószámát;
- c) a Panaszos, illetve – ha benyújtó nem azonos a Panaszossal, úgy – a panaszt benyújtó
 - i. nevét, címét;
 - ii. telefonon tett panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát;
 - iii. e-mailen benyújtott panasz esetén a feladó e-mail címét;
- d) a panaszolt ügylettel kapcsolatos adatokat, az ügylet számát;
- e) a panasz típusát (MNB által meghatározott típusok szerint);
- f) a Panaszos által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- g) ha a panasznak volt előzménye, annak iktatószámát;
- h) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- i) arra való információt – „igen / nem” jelöléssel –, hogy az intézkedés meghaladta-e a jogszabályi válaszadási határidőt;
- j) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését, az intézkedés végrehajtásának időpontját;
- k) a panasz okozott-e reputációs kockázatot;
- l) a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott);
- m) a panasz minősítését (megalapozott, részben megalapozott, elutasított);
- n) a panaszra adott válaszelevél postára adásának (elektronikus válasz esetén megküldésének) dátumát;
- o) minden olyan adatot, információt, amelyek szükségesek a panasz okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

Társaságunk a Panaszügyi nyilvántartást úgy vezeti, hogy az alkalmas a panaszok belső nyomon követésére, valamint az MNB negyedéves (havi) adatszolgáltatás vonatkozó adatlapjainak kitöltésére.

3.8. Panasz megőrzési ideje

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ, a panasszal kapcsolatos dokumentumokat, továbbá a telefonon közölt panaszokról a rögzített hangfelvételt – az erre irányadó jogszabály alapján – 5 (öt) évig megőrzi, és azokat az MNB kérésére bemutatja.

3.9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos a PBT, az MNB, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben a Panaszos által előterjesztett panaszt Társaságunk elutasítja, a válaszlevélben tájékoztatjuk a Panaszost a panasz tárgya szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben a panasz a *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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., 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/](https://www.mnbb.hu/bekeltetes/)), illetve
- a **TKK Zrt. székhelye szerint illetékes bírósághoz.**

Társaságunk az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben – ez irányú jogszabályi kötelezettségét teljesítve – tájékoztatja a Panaszost arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a PBT által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.

A válaszlevelében tájékoztatásul közöljük továbbá az MNB, illetve a PBT levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített nyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségeit.

Amennyiben Társaságunk a Panaszos panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben nem küldtünk Önnek a jogszabályi válaszadási határidőn belül választ, úgy a Panaszos Társaságunk alábbi elérhetőségein kérheti a PBT, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványokat.

A PBT eljárását kezdeményezheti az, aki a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján **Fogyasztónak minősül.**

Nem minősül Fogyasztónak, ezért a PBT eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

Fogyasztónak nem minősülő Panaszosaink 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 Pp. szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak.

A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha Társaságunk alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a Fogyasztónak minősülő Panaszos érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az 1 (egy) millió forintot.

3.10. Adatkezelés szabályai

Társaságunk – *a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelete (GDPR) előírásainak megfelelően* – a panaszkezelés során, így különösen a szóbeli panaszkezelés során felvett jegyzőkönyvben, a telefonon közölt szóbeli panaszközlés során a hanganyagrögzítéssel, valamint a Panaszos beazonosítása és az adott ügylethez való kapcsolatának azonosítása érdekében a következő adatokat, dokumentumokat kéri a Panaszostól:

- a) Panaszos neve,
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- c) telefonszáma,
- d) szerződésszám, ügyfélszám,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) a Panaszos TKK Zrt.-vel szemben támasztott igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságunknál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján előterjesztett panasz esetén a Panaszos érvényes meghatalmazása, és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges olyan egyéb adat, amely a panaszbejelentés érdemi kivizsgálása szempontjából Társaságunk megítélése szerint relevanciával bír.

Társaságunk a Panaszos és a közreműködő adatait a GDPR vonatkozó előírásainak szem előtt tartásával – célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan – kezeli, a Társaság *Adat- és titokvédelmi szabályzata* rendelkezéseinek megfelelően. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatást a Társaság honlapján (<https://tkkzrt.hu/adatvedelem/>) keresztül elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. március 12-től

3.11. Tájékoztatás a panaszkezelésről, közzététel

A jelen Szabályzat képezi a Panaszos Társaságunk általi panaszkezelési tevékenységével összefüggő tájékoztatását, amely elérhető Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében (1117 Budapest, Infopark sétány 3., B. épület, III. emelet), valamint honlapunk nyitóoldalán a *Panaszkezelés* menüpontban a <https://tkkzrt.hu/panaszkezeles/> elérhetőségen keresztül.

3.12. A panasz előterjesztésére alkalmazható nyomtatvány minták

Társaságunkhoz a panaszbeadványt az alábbiakban megnevezett formanyomtatványok – rendeltetés szerűen – alkalmazásával terjesztheti elő:

- a) MNB által rendszeresített panaszbejelentő formanyomtatvány – A Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz - pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezése – céljából;
- b) Társaságunk által rendszeresített Jegyzőkönyv / Panaszbejelentő;
- c) Meghatalmazás – minta;
- d) Formanyomtatvány – A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem
- e) Formanyomtatvány – A Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezése esetére

3.13. Megbízó javára történő panaszkezelés

Társaságunk a Mortgage Solutions Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 1056 Budapest, Váci utca 38.) részére a *hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény* szerinti kiemelt függő közvetítőként követeléskezelési tevékenységet végez, amely pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése során Társaságunk a jelen Panaszkezelési Szabályzatában rögzített elvek mentén, a fentiekben rögzített eljárásrend szerint jár el.

**TKK Talentis Központi Követeléskezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**