

Hatályos: 2019. március 1.

A Pátria Takarékszövetkezet Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A **Pátria Takarékszövetkezet** (a továbbiakban: a **Pátria Takarékszövetkezet**) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a **Pátria Takarékszövetkezet** szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

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

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a **Pátria Takarékszövetkezet** 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 honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Pátria Takarékszövetkezet

1. A panasz bejelentésének módja a Takarékcsoport tagjánál

A Pátria Takarékszövetkezet az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
 - személyesen: a Pátria Takarékszövetkezet székhelyén (2230 Gyömrő, Petőfi S. u. 22.), munkanapokon hétfőn 8 és 17:30 óra, kedden, szerdán, csütörtökön 7:30 és 16, pénteken 7:30 és 14:30 óra között, valamint jelen Tájékoztató 4. számú *függelékében* közzétett ügyfélfogadási helyein, azok nyitvatartási idejében,
 - telefonon: a 06-21-24-24-651 központi ügyfélszolgálati telefonszámon a hét minden napján 7 x 24 órában.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a Társaság székhelyére címezve: 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22.
 - a Társaság telefaxszámán: 29/530-213
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a kozpont@patriatakarek.hu e-mail címen 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.

Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- az Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (*függelék*),
 - a **Pátria Takarékszövetkezet** panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (*függelék*)

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Pátria Takarékszövetkezet részére, a fent jelölt módon:

- az Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (*függelék*) annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a **Pátria Takarékszövetkezet** panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (*függelék*) (amennyiben ilyet készített).

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Pátria Takarékszövetkezet honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is.

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 Pátria Takarékszövetkezet részére:

- név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (*szerződésszám, hitelazonosító szám, számlaszám, bankkártya száma stb.*)
- értesítés módja
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panasz alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a **Pátria Takarékszövetkezet** 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 **Pátria Takarékszövetkezet** által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási, illetve a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bsz.) szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet e törvényekben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

A **Pátria Takarékszövetkezet** által igénybe vett közvetítő is a jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A **Pátria Takarékszövetkezet**, mint Hpt., illetve Bsz. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal (pl. befektetési szolgáltatás, jelzáloghitel közvetítés) kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a jelen Szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

A **Pátria Takarékszövetkezet**, mint Hpt. szerinti jelzáloghitel közvetítő a jelzáloghitelekkel kapcsolatos panaszok esetén is a jelen Szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el azzal, hogy a panaszok kivizsgálását, az Ügyfelek közvetlen tájékoztatását - szükség esetén a **Pátria Takarékszövetkezet** bevonásával - az illetékes megbízó végzi.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

A **Pátria Takarékszövetkezet** a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében a **Pátria Takarékszövetkezet** 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 **Pátria Takarékszövetkezet** munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a **Pátria Takarékszövetkezet** 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 évig kell megőriznünk! Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétele visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül (jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 nap) térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Telefonon előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása telefonon nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a **Pátria Takarékszövetkezet** munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel, és közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A telefonon közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv egy másolati példányát a **Pátria Takarékszövetkezet** a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi az Ön részére.

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 **Pátria Takarékszövetkezet** és közvetítője neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a pénztári azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g)
- 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 Pátria Takarékszövetkezet a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái az alábbiak lehetnek:

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 Pátria Takarékszövetkezet álláspont írásban

- ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként, vagy
- telefaxon, vagy
- elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

A Pátria Takarékszövetkezet Önnek a válaszát tehát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben Ön:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Pátria Takarékszövetkezet által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a válasznak az Ön részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - kinek a részére és
 - milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

vagy

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

ez esetben a Pátria Takarékszövetkezet az írásos válaszát postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határideje általában

A Pátria Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos, indoklással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti

határidőkön belül, elektronikusan, telefaxon, ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

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

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

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz **Pátria Takarékszövetkezet** által történő átvételének napja/a **Pátria Takarékszövetkezet**hez érkezésének napja értendő.

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

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ön pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése 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 **Pátria Takarékszövetkezet** írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Takaréék Csoport tagjának az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a Takaréék Csoport tagjának illetékes munkatársa 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, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő **30 (harminc) naptári napon** belül,

Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő **15 (tizenöt)munkanapon** belül.

Ideiglenes válasz:

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 (tizenöt) munkanapon belül nem válaszolható

meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza.

Végső válasz

A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. (harmincötödik) munkanap.

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a **Pátria Takarékszövetkezet** 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 **Pátria Takarékszövetkezet** 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 határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Pénzügyi Békéltető Testület, a Magyar Nemzeti Bank, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a **Pátria Takarékszövetkezet** elutasítja, a **Pátria Takarékszövetkezet** 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** (Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu), illetve
- a **Pátria Takarékszövetkezet székhelye szerint illetékes Monori Járásbírósághoz.**

A **Pátria Takarékszövetkezet** 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 a Magyar Nemzeti Bank, 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#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; telefon: 06-80-203-776)

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

- telefonszám: 06-21-24-24-651
- e-mail cím: kozpont@patriatakarek.hu
- postai cím: 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22

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, társasházak. 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 Pátria Takarékszövetkezet 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 **Pátria Takarékszövetkezet** a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapjának (www.patriatakarek.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a **Pátria Takarékszövetkezet** 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 **Pátria Takarékszövetkezet** 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 **Pátria Takarékszövetkezet** 5 évig őrzi meg.