

A Fundamenta-Lakáskassza Lakás-takarékpénztár Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

A Fundamenta-Lakáskassza Zrt. (továbbiakban Fundamenta-Lakáskassza) befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt.

A Fundamenta-Lakáskassza partnereire vonatkozó ügyfélbejelentések esetén a panasz jellegétől és a Fundamenta-Lakáskassza érintettségétől függően, illetve az ügyfél egyéb banki szerződéseire tekintettel dönt a Fundamenta-Lakáskassza arról, hogy a panaszt saját hatáskörben kivizsgálja és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja az érintett partnernek. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

1. Bejelentés módja

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Fundamenta-Lakáskasszáknak:

Interneten 0-24 óráig

- Elektronikusan az **info@fundamenta.hu** email címen, vagy a **www.fundamenta.hu** honlapon.

Telefonon 8-17 óráig (munkanapokon) és 8-20 óráig (szerdánként)

- A Call Centeren keresztül - melynek eléréséhez nem szükséges Fundamenta-Lakáskassza szerződéssel rendelkezni - a 06 1/411-81-81-es telefonszámon

Levélben

- Az alábbi postacímen: 1922 Budapest, Fundamenta-Lakáskassza Zrt.

Személyes Ügyfélszolgálaton:

- Személyesen írásban a személyes ügyfélszolgálati ügyintézőkön keresztül, nyitvatartási időben. A személyes ügyfélszolgálatunk nyitvatartási ideje a **www.fundamenta.hu** honlapon megtekinthető.

Bármelyik elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, az ügyfelek a panaszokat az egyéb, 1. pontban felsorolt módokon nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kérjük az ügyféltől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél ajánlat vagy/és szerződésszáma
- Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Bejelentésben érintett termék(ek)
- Panasz oka
- Panaszos igénye

A Fundamenta-Lakáskassza munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik be az ügyfelektől a titkos azonosító kódjaikat (pl. Fundamenta Online kód).

2. Bejelentés fogadása, kivizsgálása

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az 1. pontban meghatározott helyeken. Az egyeztetést követően a Fundamenta-Lakáskassza ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az időpontról.

Személyes Ügyfélszolgálaton személyes ügyfélbejelentés során – amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással – a panaszt, valamint a Fundamenta-Lakáskassza szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamáció fontosabb adatait tartalmazó jegyzőkönyvet a Fundamenta-Lakáskassza bejelentés kezelő rendszerében rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és az ügyfélnek átadja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt a Fundamenta-Lakáskassza részére visszaad. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértést és aláírást követően megtörténik a panaszbejelentésnek a Fundamenta-Lakáskassza általi elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a reklamáció egyedi azonosítót kap.

A Fundamenta-Lakáskassza Call Centerével folytatott beszélgetések hanganyagát a Fundamenta-Lakáskassza rögzíti. A Fundamenta-Lakáskassza szerződéssel rendelkező, azonosított hívások hanganyagának meghallgatását az ügyfél kérésére biztosítjuk. A Fundamenta-Lakáskasszával szerződéssel nem rendelkező, nem azonosított hívások visszahallgatására abban az esetben van lehetőség, ha az ügyfél az ügyintéző nevét, illetve a hívás pontos időpontját a Fundamenta-Lakáskassza rendelkezésére bocsátja. A hanganyagokat a Fundamenta-Lakáskassza 5 évig megőrzi.

Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, a Fundamenta-Lakáskassza az ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti arról, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Ügyfelünk bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a Fundamenta-Lakáskassza részéről milyen formában vár választ a megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefonon vagy telefaxon keresztül. Telefonon keresztül történő tájékoztatás esetében a beszélgetés hanganyaga szintén rögzítésre kerül.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható a Fundamenta-Lakáskassza üzletszabályzatainak, kondíciós listáinak tartalmával kapcsolatban. A Fundamenta-Lakáskassza azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

Az ügyfélre, a szerződés(ek)re vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan a Fundamenta-Lakáskassza információt kizárólag a számlatulajdonos vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Fundamenta-Lakáskassza telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején a Fundamenta-Lakáskassza ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Fundamenta-Lakáskassza munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

4. A bejelentés nyilvántartása

A Fundamenta-Lakáskassza a panaszbejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazhatja:

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél számlaszámát (bankszámla stb.),
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél e-mail címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,
- a bejelentésben érintett termék(ek)et,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel idejével,
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét, valamint
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket.

5. A bejelentés kezelése

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az ügyfélbejelentések kezelése a Fundamenta-Lakáskasszában központosítva történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit.

A Fundamenta-Lakáskassza a panaszbejelentések kezelését mindenkor a hatályos jogszabályokban (jelenleg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénynek a 2008. évi XLII. törvénnyel módosított szövegében) foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Fundamenta-Lakáskassza a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Munkatársaink arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át. Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban nem vizsgálunk és ismételt válaszlevelet nem küldünk.

A Fundamenta-Lakáskassza partnerei tevékenységével kapcsolatban beérkező panaszbejelentések esetében az ügy kivizsgálása érdekében a Fundamenta-Lakáskassza felveszi a kapcsolatot az érintett szervezetrel, melynek eredményeképpen az ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően vagy a partnertől, vagy a Fundamenta-Lakáskasszától kap választ.

A Fundamenta-Lakáskassza álláspontjáról az ügyfél az általa meghatározott módon 30 naptári napon belül kap választ, ide nem értve a személyes ügyfélszolgálaton tett panaszokat (a személyes ügyfélszolgálaton tett panaszokra 15 napon belül a Fundamenta-Lakáskassza megküldi álláspontját).

Válaszadás során a Fundamenta-Lakáskassza elsősorban a számlavezető rendszerekben regisztrált elérhetőségeket (lakcím, telefonszám) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Fundamenta-Lakáskasszától az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Fundamenta-Lakáskassza ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Fundamenta-Lakáskassza nem megfelelően kezelte, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény értelmében lehetősége van reklamációjával írásban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordulni, amely fogyasztóvédelmi hatóságnak minősül a Fundamenta-Lakáskassza mint pénzügyi szolgáltató tekintetében. Az ügyfél kérheti a Felügyelet közreműködését ügye rendezéséhez, illetve igénybe veheti a Békéltető Testületek, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott esetekben a Gazdasági Versenyhivatal (1245 Budapest 5., Pf. 1036) eljárását.

PSZÁF ügyfélszolgálat levelezési címe: 1013 Budapest 1535 Budapest 114., Pf. 777. Telefon: (06 40) 203-776

A Fundamenta-Lakáskassza székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület levélcíme: 1253 Budapest, Pf. 10, a területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetősége a www.kamara.lap.hu, illetve a www.nfh.hu internetes oldalakon található.

Az 1997. évi CLX. törvény 20.§-a szerint az eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület az illetékes, de megalapozhatja az illetékességet, egyéb szempontok között, az érintett vállalkozás székhelye is. A törvényben felsorolt lehetőségek közül a fogyasztó választhat.