

Panaszkezelési Szabályzata

Tartalom

1. Panaszkezelés	2
2. A panasz bejelentésének módjai	2
3. Panasz fogadása, kivizsgálása.....	4
4. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől.....	5
5. A bejelentés nyilvántartása.....	5
6. A bejelentés kezelése	6
7. Jogorvoslati lehetőségek.....	7

1. Panaszkezelés

A Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. (továbbiakban: Fundamenta-Lakáskassza Kft.) befogad, nyilvántartásba vesz, és kivizsgál minden, a pénzügyi közvetítői illetve a biztosításközvetítői tevékenységével kapcsolatban felmerült panaszt.

A Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. a lakás-előtakarékossági szerződések közvetítése tekintetében a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. függő közvetítőjeként, illetve és a lentebb nevezett linken elérhető megbízó pénzügyi intézmények függő jelzáloghitel közvetítőjeként jár el. A lakás-előtakarékossági szerződések és jelzáloghitel közvetítése vonatkozásában a panaszkezelési feladatokat közvetlenül a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. és a megbízó pénzügyi intézmény látja el, mivel a kiemelt közvetítő, jelzáloghitel közvetítő és az általa az e tevékenységre igénybe vett személy által e tevékenysége során okozott kárért megbízó pénzügyi intézmény felel. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a függő közvetítőként közvetített termékek vonatkozásában a hozzá benyújtott panaszt továbbítja a megbízó pénzügyi intézmény részére. A megbízó pénzügyi intézmények adatai, a panasz előterjesztésének céljára fenntartott címek és a panaszkezelési szabályzatok elérhetősége megtalálható a <https://www.fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles> oldalon.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Jelen szabályzatában foglaltak megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által a pénzügyi szervezetek számára kiadott 10/2016. (X.24.) számú, a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló ajánlásának.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. mint független közvetítő a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) rendelkezéseinek megfelelően, továbbá mint függő biztosításközvetítő a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (továbbiakban: Bit.) rendelkezéseinek megfelelően biztosítja, hogy az ügyfél a Fundamenta-Lakáskassza Kft. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

2. A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz

- Ügyfélponton:
 - Személyesen és írásban ügyfélpont ügyintézőin keresztül a Budapest II. ker. Tölgyfa u. 24. alatt nyitvatartási időben. Ügyfélpontunk nyitvatartási ideje (hétfő, kedd, szerda, csütörtök: 8-18 óráig, péntek: 8-16 óráig), mely a www.fundamenta.hu honlapon is megtekinthető.
- Telefonon 8-17 óráig (munkanapokon) és 8-20 óráig (szerdánként)
 - A bejövő call centeren keresztül a 06 1/411-81-81-es telefonszámon

Írásbeli panasz

- Személyesen vagy más által átadott irat útján
- Levélben az alábbi postacímen:
- H-1922 Budapest, Fundamenta-Lakáskassza Kft.
- Telefaxon 0-24 óráig a 06 1/411-80-11-es telefax-számon
- Interneten 0-24 óráig elektronikus levélben a www.fundamenta.hu honlapon, a Kapcsolat / Írjon nekünk menüpontban.

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

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben előírt követelményeknek megfelelő közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (A jelen panaszkezelési szabályzat 1. számú melléklete meghatalmazás mintát tartalmaz.)

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. jogszabályi kötelezés folytán lehetővé teszi, hogy az ügyfél, a fentiekén túl az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. Társaságunk a honlapján, illetve Ügyfélpontunkon nyomtatott formában az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt, illetőleg az a jelen panaszkezelési szabályzat 3. számú mellékletét képezi. Az Ügyfél elérhetőségeinken szóban vagy írásban kérheti ezen formanyomtatvány megküldését elektronikus és postai úton is, melyet díjmentesen rendelkezésére bocsátunk.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. különösen, de nem kizárólagosan az alábbi adatok megadását kérheti az ügyféltől, a panasz jellegétől és tartalmától függően:

- Ügyfél neve
- Ügyfél ajánlatszám vagy/és szerződésszáma
- Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- A panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- Ügyfél e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ), az értesítés módja;
- Panasz leírása, annak feltételezett okai és előzményei;
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre
- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

A fogyatékkal élő ügyfeleink számára elérhető szolgáltatások körét, hogy a fogyatékoságuk jellegének és mértékének megfelelően milyen szolgáltatásokat, és milyen módon tudnak igénybe venni a Fundamenta-Lakáskassza szolgáltatási térképe tartalmazza, köztük a panaszok bejelentésére és a panaszok megválaszolására vonatkozó speciális szolgáltatásokat is.

3. Panasz fogadása, kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Fundamenta-Lakáskassza Kft. nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv felvétele, és a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az 1. pontban meghatározott Ügyfélponton.

Fundamenta-Lakáskassza Kft. a szóbeli panaszt – amennyiben az lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ügyfélpontunkon 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 Kft. szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamáció fontosabb adatait tartalmazó jegyzőkönyvet a Fundamenta-Lakáskassza Kft. bejelentés kezelő rendszerében rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és az ügyfélnek elolvasás és aláírás céljából átadja.

Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy általa aláírt példányt a Fundamenta-Lakáskassza Kft. részére visszaad. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértést és aláírást követően a panaszbejelentést a Fundamenta-Lakáskassza Kft. elektronikusan nyilvántartásba veszi.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a bejövő call centerrel folytatott telefonbeszélgetések hanganyagát rögzíti. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. az általa közvetített szerződéssel rendelkező ügyfelek számára biztosítja az azonosított hívások hanganyagának visszahallgatását, valamint az ügyfél kérésére térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre bocsátja – a kérés tartalmának megfelelően – a hangfelvételt vagy a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. által közvetített 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 Kft. rendelkezésére bocsátja. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a panaszokról készült hangfelvételt öt évig őrzi meg. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,

- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - és az ügyfél aláírása és a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- h) amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, a Fundamenta-Lakáskassza Kft. az ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti arról, hogy panaszát nyilvántartásba vette,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

Az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazhat, azonban a Fundamenta-Lakáskassza Kft. az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható a Fundamenta-Lakáskassza Kft. tevékenységével kapcsolatban. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. azonosítás hiányában az ügyfél szerződéseire vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

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

4. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Fundamenta-Lakáskassza Kft.-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

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

5. A bejelentés nyilvántartása

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a panaszbejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

- a) A panaszos nevét,
- b) A panaszos ajánlatszámát/szerződésszámát,
- c) A bejelentés típusát,
- d) A panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- e) A panasz benyújtásának időpontját,

- f) A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- g) A panaszüggyel kapcsolatos intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- h) A panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

6. A bejelentés kezelése

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az ügyfélbejelentések kezelése a Fundamenta-Lakáskassza Kft.-nél központosítva történik, ahol az adott szervezeti egységre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit.

A panaszkezelési egység neve: Panaszkezelési Osztály, postai elérhetősége: 1922 Budapest.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a panaszbejelentések kezelését mindenkor a hatályos jogszabályokban (Hpt. és Bit.) foglaltaknak megfelelően végzi.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át. Amennyiben az ügyfél bejelentése több szolgáltatást, illetve területet érint, a Fundamenta-Lakáskassza Kft. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. partnereinek tevékenységével kapcsolatban beérkező panaszbejelentések esetében az ügy kivizsgálása érdekében a Fundamenta-Lakáskassza Kft. felveszi a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen az ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően a partnertől is kaphat választ a Fundamenta-Lakáskassza Kft. válasza mellett. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. kizárólag a közvetítői tevékenységével kapcsolatos panaszok, vagy a panasznak kizárólag a közvetítői tevékenységét érintő kifogásait jogosult, míg a partner tevékenységével kapcsolatos panaszokat a Fundamenta-Lakáskassza Kft. nem jogosult megválaszolni, azokkal a megbízó pénzügyi intézményekhez lehet fordulni.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. mind a szóbeli, mind az írásbeli panaszra adott, indokolással ellátott írásbeli választ a közlést követő 30 naptári napon belül könyvelt postai levélben megküldi az ügyfélnek. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a telefonon tett panaszra adott válasza mellékleteként megküldi a panasz bejelentés jegyzőkönyvét is.

Válaszadás során a Fundamenta-Lakáskassza Kft. elsősorban az ügyfél által tett panaszbejelentés során megadott elérhetőségeket (lakcím, telefonszám) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

A Fundamenta-Lakáskassza az írásbeli válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

7. Jogorvoslati lehetőségek

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

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Fundamenta-Lakáskassza Kft. nem megfelelően kezelte, a panaszát elutasította vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, a Hpt. illetve a Bit., továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet rendelkezései értelmében a fogyasztónak minősülő¹ ügyfélnek lehetősége van panaszával:

- a) fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén írásban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához,
- b) szerződéses rendelkezésekkel (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival) kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulni, illetve kezdeményezheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását,
- c) továbbá a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az fogyasztó kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. tájékoztatja Ügyfeleit, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) postai címe: H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777. Tel: 06-80-203-776, Fax: 06-1-4899-102. Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja személyes ügyfélszolgálatának címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (nyitvatartási idő: hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-17, szerda: 10-17, péntek: 8-15), e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

¹ A 28/2014. (VII. 23) MNB rendelet alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A **Pénzügyi Békéltető Testület** székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9. levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., Tel: 06-1-489-9700 és 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, illetőleg további részletes, tájékoztató információk elérhetők a <http://www.mnbb.hu/bekeltetes> weboldalon. A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 102. § (1) bekezdése értelmében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett szervezetnél közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Fundamenta-Lakáskassza Kft. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. 2018.09.21-től hatályos panaszkezelési szabályzatát az ügyfelek számára a nyitvatartási időben rendelkezésre álló Ügyfélponton (Budapest II. ker. Tölgyfa u. 24.) kifüggesztette és a honlapján (www.fundamenta.hu) közzétette.