

A Fundamenta-Lakáskassza Lakás-takarékpénztár
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

Tartalom

| | |
|--|---|
| 1. Panaszkezelés..... | 2 |
| 2. A panasz bejelentésének módjai | 2 |
| 3. A panasz fogadása, kivizsgálása..... | 3 |
| A panaszkezelési egység neve: Panaszkezelési Osztály, postai elérhetősége: 1922 Budapest..... | 5 |
| 4. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől | 6 |
| 5. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek..... | 7 |
| 6. A bejelentés nyilvántartása | 9 |

1. Panaszkezelés

A Fundamenta-Lakáskassza Lakás-takarékpénztár Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Fundamenta-Lakáskassza) befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt. Ennek keretében a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Fundamenta-Lakáskassza részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást (továbbiakban: panasz) teljes körűen kivizsgál és megválaszol. A Fundamenta-Lakáskassza 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, mint pénzügyi intézmény biztosítja, hogy az ügyfél a 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 előterjesztése:

Ügyfélponton személyesen:

- Személyesen vagy meghatalmazott útján, illetve írásban a személyes ügyfélszolgálati ügyintézőkön 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) a www.fundamenta.hu honlapon is megtekinthető. Ügyfélpontunkon ügyfeleinknek lehetőséget biztosítunk jelen szabályzat átolvasására.

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

- A bejövő call centeren keresztül - melynek eléréséhez nem szükséges Fundamenta-Lakáskassza szerződéssel rendelkezni - a 06 1/411-81-81-es telefonszámon

Írásbeli panasz esetén:

- Személyesen vagy más által átadott irat útján

Levélben

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

Telefaxon 0-24 óráig

- 06 1/411-80-11-es telefax-számon

Interneten 0-24 óráig

- Elektronikusan a www.fundamenta.hu honlapon, az Kapcsolat / Írjon nekünk menüpontban

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

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. A panasz fogadása, kivizsgálása

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

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

Fundamenta-Lakáskassza ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az időpontról.

A Fundamenta-Lakáskassza a szóbeli panaszt (Ideértve a személyesen és a telefonon tett panaszokat) – 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 szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni.

Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamációt jegyzőkönyvben 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. A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. A Fundamenta-Lakáskassza Bejövő Call Centerével folytatott beszélgetések hanganyagát a Fundamenta-Lakáskassza rögzíti. A Fundamenta-Lakáskassza szerződéssel rendelkező, azonosított hívások hanganyagának visszahallgatását az ügyfél kérésére biztosítja, valamint az ügyfél kérésére térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre bocsátja – a kérés tartalmának megfelelően – a hangfelvételt vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a beszélgetésről készült jegyzőkönyvet az ügyfélnek meg kell küldeni. A Fundamenta-Lakáskassza a panaszokról készült hangfelvételt öt évig őrzi meg. A Fundamenta-Lakáskasszánál 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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül megküldjük. A Fundamenta-Lakáskassza 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 - az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, a Fundamenta-Lakáskassza az ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti arról, hogy panaszát nyilvántartásba vette. 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 szerződő vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszok kezelése a Fundamenta-Lakáskasszánál központosítva történik, ahol az adott szervezeti egység specializálódott szakértői válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit. A Fundamenta-Lakáskassza a panaszbejelentések kezelését mindenkor a hatályos jogszabályokban (jelenleg a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-ában, illetőleg a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben) foglaltaknak megfelelően végzi.

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

A Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. a lakás-előtakarékossági szerződések közvetítése tekintetében a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. függő közvetítőjeként jár el. A lakás-előtakarékossági szerződések közvetítése vonatkozásában a panaszkezelési feladatokat közvetlenül a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. látja el, mivel a kiemelt közvetítő és az általa az e tevékenységre igénybe vett személy által e tevékenysége során okozott kárért a megbízó pénzügyi intézmény, azaz a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. felel.

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

panaszbejelentések esetében az ügy kivizsgálása érdekében a Fundamenta-Lakáskassza felveszi a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen az ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően a partnertől is kaphat választ a Fundamenta-Lakáskassza válasza mellett. A Fundamenta-Lakáskassza álláspontjáról az ügyfél kizárólag írásban, 30 naptári napon belül, könyvelt postai levélben kap választ. Válaszadás során a Fundamenta-Lakáskassza elsősorban a számlavezető rendszerben rögzített elérhetőségeket (lakcím, telefonszám) használja fel a kapcsolattfelvétel 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.

4. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

A Fundamenta-Lakáskassza 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
- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak 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.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Fundamenta-Lakáskassza telefonon, illetve írásban haladéktalanul megkeresi a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején a Fundamenta-Lakáskassza 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.

A Fundamenta-Lakáskassza munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik be az ügyfelektől a titkos azonosító kódjaikat (pl. Fundamenta ügyfélszám és a hozzá kapcsolódó jelszó).

5. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a panaszra 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 panaszát elutasította vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 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) vagy 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 tájékoztatja Ügyfeleit, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

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

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 jogorvoslati lehetőség vonatkozásában rögzítjük, hogy a Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozik például, ha a fogyasztónak minősülő ügyfél nem kapott:

- a) éves elszámolást
- b) előzetes tájékoztatást a kamatemelésről
- c) tájékoztatást a KHR-ről
- d) törlesztési táblázatot
- e) tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről
- f) díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt

A Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- a) idő előtt felmondta a szerződést
- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé
- d) szerződésszegése kárt okozott
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja

Kizárólag a bíróság járhat el:

- a) a bízattási kárral,
- c) a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben. Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében – a fentiek szerint – a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél. Amennyiben a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. álláspontja szerint a panasz mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét, mind szerződéses kérdést érint, akkor az ügyfelet tájékoztatjuk arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a Magyar Nemzeti Bank, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely szervhez 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.

A **Pénzügyi Békéltető Testület** székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 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 elérhetőek a <https://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 pénzügyi intézménynél közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Felhívjuk az ügyfeleink figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank honlapján (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz) a panaszkezelésre vonatkozó számos információ, nyomtatványok és egyéb a panasztétel során hasznos dokumentum fellelhető.

6. A bejelentés nyilvántartása

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

- a) a panaszos nevét,
- b) a panaszos ajánlat/szerződés számát,
- 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, továbbá
- h) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát

A panaszt és az arra adott választ öt évig megőrizzük, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatjuk.

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

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