

Tájékoztató

Teendők pénzügyi panaszok esetén

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogásuk, panaszuk esetén közvetlenül Duna Takaréknál kell jelezniük a problémát, lehetőség szerint közösen keresve a megoldást.

Eredménytelenség esetén érdemes további fórumokhoz fordulni. A Duna Takaréknál történő panaszkezelés módjáról, az eljárás menetéről és a határidőkről részletesen a Panaszkezelési Szabályzatból informálódhatnak, mely a honlapon valamint az ügyféltérben kifüggesztve is elérhető, de az ügyintézők, illetve a telefonos panaszvonal is szolgál felvilágosítással. A panaszkezelési eljárás törvény alapján térítésmentes, ezért külön díjat nem számítunk fel.

Panaszt tehet írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) vagy akár szóban (személyesen, telefonon) is. Szóbeli panasz esetén – ha azonnal nem oldható meg az ügy, vagy annak megoldásával nem ért egyet – jegyzőkönyvet veszünk fel, amelynek egy másolati példányát átadjuk vagy elküldjük az Ön részére. A telefonon tett panaszról hangfelvétel készül, amelyet kérésére rendelkezésére bocsájtsunk.

Panasza mihamarabbi kivizsgálása érdekében célszerű írásbeli panaszához a kifogásait alátámasztó dokumentumokat is csatolni. A panasz megtételéhez szükséges írásos anyagokat a Panaszkezelési Szabályzatunk (melléklete) tartalmazza, mely rögzíti az ügyféltől bekérhető adatokat is.

Mit kell tenni több különböző jellegű panasz esetén?

Ha több, különböző jellegű kifogásuk is felmerült, panasztételkor ezeket érdemes külön-külön jelezni, és a panaszok lényegét egyenként rögzíteni, mivel az egyes kifogások külön-külön kerülnek kivizsgálásra és megválaszolásra.

Milyen határidőn belül kell a pénzügyi szolgáltatónak a panaszra válaszolnia?

A Duna Takaréknál az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi Önnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Duna Takaréknál kívülről álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ideiglenes választ küldünk Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Mi a teendő, ha elutasítjuk panaszát?

Amennyiben Duna Takaréknál a panaszt elutasította, vagy döntésével nem ért egyet, az alábbi fórumokon érvényesítheti jogait.

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél:

□ Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) lehet írásbeli fogyasztói kérelemmel fordulni, ha úgy ítéli meg, hogy a Duna Takaréknál Bank Csoport jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el Önnel szemben (jogszabálysértés esete). Amennyiben a vita rendezésére tett korábbi kísérlete eredménytelen volt, úgy írásbeli, saját kezűleg aláírt, vagy az Ügyfélkapun keresztül benyújtott kérelemmel lehet az MNB-hez fordulni. Kérelme tárgyában 3 hónapon belül várható döntés, indokolt esetben a határidő 30 nappal meghosszabbítható. A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy korábban a Duna Takaréknál Bank Csoportnál megkísérelte a kifogás rendezését.

Fontos tudni azonban, hogy az MNB csak jogszabálysértés (pl. panaszára a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kapott választ, vagy a Duna Takaréknál Bank Csoport valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el.

Egyedi szerződéses jogvitákban - így különösen szerződés megkötése, érvényessége, megszűnése - nem az MNB-nek, hanem a Pénzügyi Békéltető Testületnek van hatásköre.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetősége:

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
telefon: +36 80 203 776
fax: +36 1 489 9102
email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

A fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) formanyomtatvány **elektronikus elérhetősége:**
<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

□ A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése (szerződés jogvita). A PBT eljárását írásbeli kérelemmel kezdeményezheti. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy a PBT eljárása során eljárásdíj, illeték nem terheli a fogyasztót. Az eljárás során azonban adódhatnak olyan költségek, amelyek a felek oldalán a PBT eljárásának igénybevitelével összefüggésben igazoltan merültek fel. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. Az eljárás megindulását követő 90 napon belül lezárul. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

Az MNB illetőleg a PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk arra is a figyelmet, hogy eljárási jogkörük nem terjed ki a pénzügyi szolgáltató munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, továbbá a hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára.

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
ugyfelszolgalat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
telefon: (+36 1) 489-9700 és (+36 80) 203-776
internet: www.mnbb.hu/bekeltetes
levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172,
e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges fogyasztói kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetősége: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>

- Polgári peres bírósághoz bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben vitarendezési fórumként a bíróságot választja, akkor azt követően már nem lehet igénybe venni a PBT eljárását.

A Duna Takarékné Bank Csoport kérésére költségmentesen megküldi Önnek az MNB és a PBT eljárásához szükséges kérelmet.

A Duna Takarékné Bank Zrt. elérhetőségei:

Levelezési cím: 9022 Győr, Árpád út 93.

Panaszvonal: 06 80/ 900-900

Telefon: 06 96/ 550 720

Fax: 06 96/ 514 450

E-mail: panasz@dunatakarek.hu

<http://www.dtbank.hu>

A Duna Lízing Zrt. elérhetőségei:

Levelezési cím: 1013 Budapest, Krisztina körút 32., I.emelet

Telefonon: +36 1 224 0760

Fax: +36 1 224 0766

E-mail: panasz@dunalizing.hu

<http://www.dunalizing.hu>

Amennyiben Ön fogyasztónak nem minősülő ügyfél:

Panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.