

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 Bank honlapján és az ügyféltérben kifüggesztve is elérhető. A panaszkezelési eljárás törvény alapján térítésmentes, ezért a Bank külön díjat nem számít 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 – a Bank jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy másolati példányát átadja vagy elküldi az Ön részére. A telefonon tett panaszról hangfelvétel készül, amelyet kérésére a Bank az Ön rendelkezésére bocsájt.

Panasza mihamarabbi kivizsgálása érdekében célszerű írásbeli panaszához a kifogásait alátámasztó dokumentumokat is csatolni. A panasz megtételéhez szükséges írásos anyagokat a Bank Panaszkezelési Szabályzata és mellékletei tartalmazzák.

Mit kell tenni több különböző jellegű panasz esetén?

Ha több, különböző jellegű kifogása is felmerült, panasztételkor ezeket célszerű 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 Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld 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 panasz elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt?

Amennyiben a Duna Takaréknál a panaszát elutasította, vagy döntésével nem ért egyet, vagy esetleg a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidőn belül banki válasz nem érkezett, 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 jogszerűtlenül vagy megtevésztő módon járt el Önrel 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 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 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@mnb.hu

levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

A fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) formanyomtatvány **elektronikus elérhetősége:**

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

□ 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 eljárási díj, 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 a 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 (PBT) elérhetősége:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172.

Telefon: +36-80 203-776

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Honlap: www.mnb.hu/bekeltetes

Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges fogyasztói kérelem formanyomtatványok elektronikus elérhetősége:

www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

<https://www.dtbank.hu/hu/hasznos-informaciok/fogyasztovedelem>

- 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 Takaréknál kérésére költségmentesen megküldi Önnek az MNB és a PBT eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat.

A Duna Takaréknál 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>

Pénzügyi fogyasztóvédelmi panasz, pénzügyi tárgyú közérdekű bejelentés, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására irányuló kérelem leadására a Kormányablakokban is lehetőség van.

Az MNB lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy a közzétett elektronikus űrlap kitöltésével és az ügyfélkapun keresztül történő benyújtásával elektronikus ügyintézés kezdeményezzenek.

Amennyiben Ön fogyasztónak nem minősülő ügyfél:

Panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.