

## A TakaréK Ingatlan Zrt. Panaszkezelési Szabályai

Tisztelt Ügyfelünk!

A TakaréK Ingatlan Zrt. működésének egyik legfontosabb célkitűzése, hogy szolgáltatásait a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően, az Ön megelégedésére nyújtsa.

Mindemellett tisztában vagyunk azzal, hogy a mindennapi működésünk során előfordulhat, hogy Ön panasszal él a kiszolgálás, vagy az ügyét érintő körülmény tekintetében.

Ilyen helyzetek esetén törekszünk a panaszok, bejelentések haladéktalan kivizsgálására, elemzésére, tényszerű és tárgyilagos következtetések levonására és a panasz korrekt, jogi indokolással alátámasztott orvoslására.

Célunk, hogy Ön és a TakaréK Ingatlan Zrt. közötti véleményeltéréseket gyorsan és mindkét Fél számára megnyugtató módon rendezzük.

A panasz kivizsgálása és megválaszolása térítésmentes, Társaságunk ezért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Jelen tájékoztatónkkal segítséget kívánunk nyújtani abban, hogy panasz esetén milyen módon tudja egyszerűen és gyorsan Társaságunkkal a kapcsolatot felvenni, illetve hogyan kaphat gyors, egyértelmű választ észrevételeire.

Köszönjük megtisztelő figyelmét, együttműködését!

**Hatályos:** 2019. december 05. napjától

## **1. Függő ügynöki megbízásból végzett tevékenységek**

Társaságunk függő ügynöki tevékenységként:

- pénzügyi szolgáltatás (benne jelzáloghitel) közvetítést-,
- értékbecslési, értékbecslés felülvizsgálati és műszaki ellenőri tevékenységet- és,
- követeléskezelési tevékenységet végez.

A fent felsorolt tevékenységeket Társaságunk a Takarékbank Zrt., mint megbízó javára, nevükben, felelősségükre és kockázataikra végzi a megbízási szerződés és annak mellékleteiben foglaltak szerint. Az ezen szolgáltatásokkal kapcsolatos, Társaságunknál bejelentett panaszokat, ahol a megbízó a Takarékbank Zrt., nem Társaságunk, hanem ezen megbízó kezeli a honlapján közzétett Panaszkezelési tájékoztatójában meghatározottak szerint.

**Amennyiben – a fenti körbe tartozó esetben - panaszát Társaságunkhoz juttatná el, azt haladéktalanul továbbítjuk az Megbízó felé!**

## **2. Ingatlanközvetítés és ügyfél megbízáson alapuló értékbecslési tevékenység**

A Társaságunk ingatlanközvetítői és értékbecslési tevékenységet ezen tájékoztató 1. pontjában fel nem sorolt megbízók részére egyedi megbízási szerződés keretében is végzi, így ezen szolgáltatásainkkal kapcsolatos panaszokat, ahol a megbízás közvetlenül az Ügyféltől érkezik, Társaságunk önállóan kezeli a lentiekben meghatározottak szerint.

### **Panaszbejelentés módja**

Társaságunk az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja be:

**Írásban:**

- postai úton a **1258 Budapest, Pf.: 9** címre küldött levélben. **A borítékon szíveskedjen jól láthatóan feltüntetni a „panasz” megjelölést.**
- elektronikus úton az ingatlanzrt@takarek.hu e-mail címen. A tárgyban szíveskedjen feltüntetni a „panasz” megjelölést.

### **2.1. A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni részünkre:**

- név
- lakcím
- panaszban érintett termék/szolgáltatás megjelölése
- panasz részletes, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő leírása, és az Ön igénye
- panasz alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata
- értesítés módja, az Ön elérhetősége
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén érvényes meghatalmazás (A meghatalmazást minden esetben közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, melynek a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvénybe foglalt követelményeknek kell megfelelnie – minta a mellékletben található)

Amennyiben a panasz teljes körű kivizsgálásához, megválaszolásához a fent felsorolt adatokon túl szükséges, további adatokat is kérhetünk Öntől.

Az Ügyfél - a meghatalmazásra vonatkozó fenti szabály betartása esetén - eljárhat meghatalmazott útján is.

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes.

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

## **1.2. A panaszok fogadása**

Ön panaszát levélben Társaságunk részére szabad szöveges formában, vagy a TakaréK Ingatlan Zrt. honlapjáról letölthető 1. sz. melléklet Panaszbejelentő Nyomtatvány kitöltésével és annak postai úton történő megküldésével teheti meg.

Amennyiben Ön elektronikus levelezésre vonatkozó kapcsolattartási adatot, elérhetőséget adna meg, felhívjuk a figyelmét arra, hogy a TakaréK Ingatlan Zrt. e-mail útján (válasz tekintetében) nem adhat ki ügyfeladatot, banktitkot, illetve üzleti titkot képező adatot. Tekintettel arra, hogy e-mail váltás során nem oldható meg a teljes körű ügyfél-beazonosítás, ezért e-mail útján csak olyan választ áll módunkban küldeni az Ön részére, mely általános információval megválaszolható. Amennyiben nem elégséges általános jellegű válasz, Társaságunk az Ön észrevételét postai úton válaszolja meg.

## **2.2. A panaszok megválaszolás**

Társaságunk az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelét a panasz közlését követő 30 (azaz harminc) naptári napon belül megküldi az Ön részére.

A panasz közlésének időpontja alatt annak a TakaréK Ingatlan Zrt.-hez történő beérkezési napja értendő.

A jogszabály által szabott panaszkezelési határidő betartásán túl Társaságunk szükségtelen késedelem nélkül ad választ.

Amennyiben Ön Társaságunknál ismételt – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevételével mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontunkat úgy küldjük meg az Ön részére, hogy a korábbi panaszra adott válaszunkat csatoljuk.

Az ingatlanközvetítési és értékbecslési tevékenységünkkel kapcsolatos panaszok tekintetében Társaságunk jár el mind a vizsgálat, mind a válaszadás során. Társaságunk panaszkezelési tevékenysége során igénybe veszi a TakaréKbank Zrt. szolgáltatásait is, azzal, hogy az ezen 2. fejezet szerinti panaszokkal kapcsolatos érdemi döntést minden esetben Társaságunk hozza meg.

## **2.3. Jogorvoslati lehetőségek**

Az ingatlanközvetítési és az ügyfél általi megbízáson alapuló értékbecslési szolgáltatással kapcsolatos panaszok elutasítása esetén Ön fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, illetve a területileg illetékes Békéltető Testülethez, vagy bírósághoz fordulhat.

Fogyasztóvédelmi eljárás a területileg illetékes járási hivatalnál írásban kezdeményezhető.

A szolgáltatás minőségével, továbbá az Ön és Társaságunk közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.) fordulhat.

## **2.4. Panaszok nyilvántartása**

Társaságunk a panaszokról, valamint az azok rendezéséről, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely az ügyfeladatokon kívül tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját és válaszadási határidejét,

- c) a panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a rendezés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

Társaságunk a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a panaszra adott választ öt évig őrzi meg.

## 2.5. Adatvédelem

A TakaréK Ingatlan Zrt. mint adatkezelő a panaszkezelés során kezeli a panaszosok alábbi személyes adatait:

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja
Név, születési név, lakcím, aláírás	Érintett azonosítása
Panasz tartalma, mellékletei	Panaszügyintézés lefolytatása
Kapcsolattartási adatok (levelezési cím és/vagy e-mail cím)	Panasz megválaszolása

### Adatkezelés jogalapja:

- az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont alapján a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése).

### Adatkezelés időtartama:

- A panaszról készített jegyzőkönyv felvételét követő 5 év. Az adatkezelés időtartamát a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése határozza meg).

### Adattovábbítás a panaszkezelésre vonatkozóan:

Önt, mint érintettet az adatkezelés során az alábbi jogok illetik meg (amely jogok feltételeit az irányadó jogszabályok (pl. a GDPR) határozzák meg):

**(i) Hozzáféréshez való jog** (az adatkezelő tájékoztatja az érintette arról, hogy adatkezelés folyamatban van-e, illetve amennyiben igen, úgy az azzal kapcsolatos információkat megadja);

**(ii) Helyesbítéshez való jog** (amennyiben a kezelt adat pontatlan vagy hiányos, úgy kérelemre azt az adatkezelő helyesbíti vagy kiegészíti);

(iii) **Törléshez való jog („elfeledtetéshez való jog”)** (amennyiben az adatkezelés nem lenne jogszerű, úgy az adatkezelő a személyes adatokat törli);

(iv) **Az adatkezelés korlátozásához való jog** (pontatlan, jogellenes, szükségtelen adatkezelés esetén az adatkezelő az adatokat a tárolás kivételével kizárólag az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből kezeli).

A jogait az érintett úgy gyakorolhatja, hogy közvetlenül kapcsolatba lép a TakaréK Ingatlan Zrt.-vel mint adatkezelővel annak alábbi elérhetőségein:

- Levélben: 1258 Budapest, Pf. 9.
- E-mail útján: ingatlanzrt@takarek.hu

Ön, mint érintett a jogai feltételezett megsértése esetére panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., telefon: +36-1-391-1400, telefax: +36-1-391-1410, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) vagy bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

### **3. Közzététel**

A TakaréK Ingatlan Zrt. Panaszkezelési Szabályzatát a honlapján teszi közzé.

### **4. Mellékletek**

1. Panaszbejelentő Nyomtatvány
2. Meghatalmazás minta