

17/2010. számú utasítás

Fogyasztóvédelmi szabályzat

Hatálybalépés időpontja:

2010. július 2.

1. számú módosítás kiadásának időpontja:

2010. december 31.

hatálybalépés időpontja:

2011. január 1.

a módosítást jóváhagyta:

1/2011. számú utasítás

1. Bevezetés és általános rendelkezések

1.1. Az utasítás célja

Az utasítás célja az, hogy a Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezetnél (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) egységes szerkezetben, általánosan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve orvoslását, a továbbiakban együtt: intézését.

A jelen utasítás célja továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások Takarékszövetkezeten belüli egységes rendjének kialakítása.

1.2. Az utasítás hatálya

Az utasítás hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett vagy utóbb írásba foglalt panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: ügyfélbejelentés – Takarékszövetkezeten belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen utasítás szabályait kell alkalmazni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban: PSZÁF, Felügyelet) által – érdemi elintézésre – a Takarékszövetkezethez továbbított ügyfélbejelentésekre is.

Az utasítás hatálya a Takarékszövetkezet valamennyi munkavállalójára kiterjed – különösen az ügyfelek tájékoztatására kijelölt, illetve az ügyfelek részére nyitva álló helyiségekben dolgozó, ügyfélszolgálati munkakört ellátó munkatársakra.

Jelen utasítás az ügyfélbejelentések intézésével és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban keret-szabályokat tartalmaz és elsőbbséget élvez az egyéb szabályzatokban rögzített előírásokkal szemben.

1.3. Az utasítás jogszabályi háttere

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.),
 - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy. tv.),
 - a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
 - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.),
 - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (Psztv.),
 - a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bszt.),
 - a PSZÁF 14/2001. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről, továbbá a 15/2001. számú ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról,
 - a PSZÁF Felügyeleti Tanácsának 9/2006. (XI.7.) számú ajánlása a lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről,
 - a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény
-
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpvt.),
 - a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló 153/2009. (VII.23.) számú Korm. Rendelet.

1.4. Fogalmak

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet által igénybe vett közvetítő által végzett valamely pénzügyi-, és/vagy befektetési szolgáltatását kéri, illetve veszi igénybe. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek a részére - valamely jogviszony keretében - a Takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely valamely takarékszövetkezeti szervezeti egység vagy munkatárs egyedi vagy általános eljárását, mulasztását vagy magatartását kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Bejelentés:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció, amely a Takarékszövetkezet működésével, tevékenységével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.
- **Javaslat:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet működésének, tevékenységének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** minden, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** a Takarékszövetkezet kirendeltségei és központja látja el az ügyfélszolgálati teendőket.

1.5. Általános alapelvek, információk a Takarékszövetkezet ügyfélszolgálati tevékenységéről:

1.5.1. Általános megállapítások

- A Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat fogyasztóvédelemmel és ügyfélbejelentések kezelésével kapcsolatos szabályait megismerni és betartani.
- A vezetők felelőssége a jelen utasítás beosztott munkatársaikkal történő betartatása és az utasításban foglalt szabályoknak megfelelő eljárás/magatartás ellenőrzése.
- Az ügyfélszolgálati tevékenységben bekövetkező módosulásokról (pl. cím, félfogadási idő megváltozása) időben, a változást megelőzően legalább 15 nappal megfelelő tájékoztatást kell adni az ügyfelek részére.

1.5.2. Tárgyi, személyi feltételek

- Az ügyfeleket a kirendeltségi munkatársak fogadják, illetve irányítják az illetékes személyhez. A Takarékszövetkezet kirendeltségeiben elhelyezett információs állványok a szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatos tájékoztató anyagok elhelyezésére szolgálnak. Bővebb információt az ügyfélszolgálati tevékenységet is ellátó munkatársak, illetve az általuk telefonon vagy személyesen elért munkatársak nyújtanak. A Takarékszövetkezettről szóló általános információk a Takarékszövetkezet internetes honlapján is elérhetők.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet is ellátó munkatársak számára on-line intranetes kapcsolat áll fenn a Takarékszövetkezet honlapjával és információs adatbázisával, ahonnan az aktuális kamatkondíciókról, telefonszámokról, címekről és egyéb - az ügyfeleket is érintő - adatokról tudnak felvilágosítást adni.

2. Az ügyfélbejelentések kezelésének rendje

A Takarékszövetkezetnek törekednie kell az ügyfelek és az ügyfélbejelentések mindenfajta megkülönböztetés nélküli, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint történő kezelésére.

2.1. Az ügyfélbejelentések módja

2.1.1. A Takarékszövetkezethez benyújtott ügyfélbejelentések

A Takarékszövetkezet az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

- szóban (telefonon, illetve személyesen)
- írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus úton)

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a panasz benyújtásának utólagos megerősítését (jegyzőkönyvbévétel) is lehet kérni. Az ügyfél részére lehetővé kell tenni a Takarékszövetkezet panasszal kapcsolatos eljárásának, illetve meghozott intézkedéseinek nyomon követését.

Az ügyfelek részére az ügyfélszolgálaton lehetővé kell tenni a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását elektronikusan és telefonon.

A bejelentés csatornái:

A hét bármely napján, a nap 24 órájában működő telefonos Ügyfélszolgálat:

Telefon: 40/100-100

Munkanapon hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-12 óráig:

Telefon: 06-83-340-480 (Titkárság)
06/70/318-22-65 (Takarékszövetkezet elnöke)

Telefax: 06-83-545-934

(a kézbesítési munkakört ellátó munkatársak a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítják az érintett szakterületnek)

E-mail: kozpont@heviz.tksz.hu

(a Takarékszövetkezet központja a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítja az érintett szakterületnek)

Postai cím: 8380 Hévíz Széchenyi u. 66.

(a kézbesítési munkakört ellátó munkatársak a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítják az érintett szakterületnek)

Az ügyfélbejelentés megtételére lehetőség van akár személyesen, akár képviselő útján. Az ügyfélbejelentés képviselő útján történő benyújtása esetén vizsgálni kell a képviseleti jogosultságot és a formanyomtatványon az ügyfél neve mellett fel kell tüntetni a képviselő nevét is. Amennyiben a képviseleti jogosultság nem bizonyított, közvetlenül a panaszoshoz kell fordulni.

2.1.2. A PSZÁF által folytatott fogyasztóvédelmi eljárás

A 153/2009. (VII.23.) számú Korm. rendelet értelmében a Takarékszövetkezet PSZÁF által felügyelt tevékenysége vonatkozásában fogyasztóvédelmi hatóságként a PSZÁF jár el.

A Pszvtv. 48/A. § értelmében:

A Felügyelet ellenőrzi

- a) a Takarékszövetkezet által nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó, kötelezettséget megállapító, ágazati jogszabályokban előírt rendelkezések, valamint
- b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
 - ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
 - bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
 - bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek

betartását, és eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

A PSZÁF-nek nincs hatásköre eljárni a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és joghatásainak megállapításában, ezen esetekben a jogvita rendezésére bírósági út, vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A fogyasztóvédelmi eljárás hatósági eljárásnak minősül, melyre - az adott ügyfajtára vonatkozó különös eljárási szabályokban meghatározott eltérésekkel - a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre vagy hivatalból indul. A kérelemre indult eljárás esetén az ügyintézési határidő 45 munkanap, mely egy alkalommal indokolt esetben 22 munkanappal meghosszabbítható. A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértő magatartás bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik.

A PSZÁF a fogyasztóvédelmi eljárásban a tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, bizonyítási eljárást folytathat le, az eljárás során helyszíni ellenőrzést, illetve próbaügylet-kötést végezhet.

A PSZÁF hivatalból is indíthat fogyasztóvédelmi eljárást cél- és témavizsgálat formájában, kifejezetten a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése érdekében. Az ily módon indított eljárást a PSZÁF-nek hat hónapon belül le kell zárnia.

A PSZÁF a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le. A határozatot közölni kell az ügyféllel és azzal, akire az rendelkezést tartalmaz. A Felügyelet fogyasztóvédelmi határozatai nyilvánosak.

Ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- a) elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértő szolgáltatót azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a Felügyeletet,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását, és
- e) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A Felügyelet minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

- a) a Felügyeletnek a jogsértést megállapító jogerős határozatában a szolgáltató számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a szolgáltató ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételtelen megsértette, vagy
- b) a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

Ha a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete bármely ellenőrzése során észlelt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat ügyében vagy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Felügyelethez benyújtott kérelem alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik, a Felügyelet a kérelmet, illetve az ügyben keletkezett iratokat - az ügyfél egyidejű értesítése mellett - haladéktalanul, de legkésőbb a jogsértő gyakorlat észlelésétől, illetve a kérelem megérkezésétől számított huszonnégy munkanapon belül átteszi a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

2.2. A Takarékszövetkezethez benyújtott ügyfélbejelentések formája

Ha az ügyfél a szóbeli ügyfélbejelentésre kapott választ nem fogadja el, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az ügyfélbejelentés fogadására a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatvány kitöltésével a Takarékszövetkezet jegyzőkönyvet vesz fel.

Természetesen be kell fogadni az ügyfél által egyéb formában megfogalmazott bejelentéseket is (panaszos levél; újságcikk; televízióban, rádióban vagy egyéb médiában elhangzott interjú stb.). Az ügyfélbejelentéssel érintett szervezeti egység ügyfélszolgálatáért felelős munkatársa ebben az esetben is köteles a formanyomtatványt kitölteni.

A kitöltött formanyomtatvány egy másolati példányát a Takarékszövetkezet által aláírva és dátummal ellátva, az átvétel időpontjában az ügyfélnek át kell adni, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek meg kell küldeni, egyebekben a Takarékszövetkezet az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A postai úton, telefaxon vagy elektronikus formában tett ügyfélbejelentések esetében térítvevényvel, postán kell a Takarékszövetkezet válaszelevelét megküldeni az ügyfél részére.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük ne akadályozza a panasz benyújtásában. A Takarékszövetkezet internetes oldalán lehetőség van a panasz közvetlen bejelentésére is az e célból kialakított felületen.

2.3. Az ügyfélbejelentések átvétele

Az ügyfélbejelentések fogadása és átvétele elsősorban az ügyfélszolgálatok, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló tanácsadók és munkatársak feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden Takarékszövetkezeti munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni.

Az ügyfelet tájékoztatni kell arról, ha panaszát jogszabály által meghatározott határidőn túl nyújtja be.

2.4. Az ügyfélbejelentések orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői

Az ügyfélbejelentéseket átvevő munkatárs köteles a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatványt (jegyzőkönyvet), illetve jelen utasítás 2. számú mellékletét kitölteni és azt az ügyfélbejelentés tárgya szerint illetékes vezetőnek, illetve másolatban a Takarékszövetkezet központjának panaszügyekkel foglalkozó munkatársa részére 1 munkanapon belül továbbítani.

Az írásban benyújtott, illetve az ügyfél kérésére írásba foglalt ügyfélbejelentésről tájékoztatni kell az ügyfélbejelentés tárgya szerint illetékes vezetőt, belső ellenőrt

A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott döntését a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz elutasítása esetén a Takarékszövetkezet írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a PSZÁF vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti. Továbbá meg kell adni a PSZÁF és az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét, legalább az alábbi szöveggel:

„Amennyiben válaszukkal nem ért egyet, jogorvoslati igényével az alábbi szervekhez fordulhat:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület, melynek címe:

.....”

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a pénzügyi szervezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, azonban az ügyfél ez irányú kérése esetén biztosítani kell a panaszos által beszélt, és értett nyelven történő panaszügyintézést.

Az ügyfélpanaszokra írásban kell válaszolni. Amennyiben a válaszban jogszabályra hivatkozás történik, a jogszabályhely megjelölésén túl annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az alábbi esetekben a válasz megküldésekor panaszügyekért felelős személy köteles a vezetőt tájékoztatni:

- ha az ügyfél a bejelentésére kapott választ vagy intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor az ismételt válasz megküldésekor;
- 100.000 forintot meghaladó pénzügyi- és befektetési szolgáltatási tevékenység nyújtásához kapcsolódó kártérítési igény esetén;
- abban az esetben, ha az ügyfél jogi képviselője közreműködésével emel panaszt.

2.5. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási, nyilvántartási és felelősségi kérdések

- Az ügyfélbejelentést átvevő munkatársnak az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokból, illetve az ügyfél által írásban tett beadványból egy másolatot 1 munkanapon belül a Takarékszövetkezet központja által kijelölt ügyintézőjének meg kell küldenie.
- Az ügyfél részére megküldött, a panaszüggyel kapcsolatos valamennyi levelezés másolatát a kiküldést követő 1 munkanapon belül a Takarékszövetkezet központja kijelölt ügyintézőjének meg kell küldeni.
- A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi. A Takarékszövetkezet központja az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről, a megoldást szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak naprakészen tartalmaznia kell:
 - a panasz benyújtásának időpontját
 - a panasz beérkezésének időpontját
 - a panaszos nevét
 - a közvetítő nevét
 - a panasz megnevezését
 - a panasz típusát
 - az ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtásának tényleges időpontját

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtása meghaladta-e az előírt határidőt (igen/nem)
 - a panasz okozott-e reputációs kárt (igen/nem)
 - a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott)
- A panaszügyek megnevezését és típusát az ügyfélbejelentés tárgya szerint illetékes szakterület határozza meg a 2. számú melléklet kitöltésével.
 - A Takarékszövetkezet központja a Felügyelőbizottság ügyrendjével összhangban, negyedévente tájékoztatást készít a Testület részére a Takarékszövetkezethez érkezett panaszügyekről. A Takarékszövetkezet Igazgatósága negyedévente tájékoztatást kap a panaszügyek állásáról ezen felügyelőbizottsági előterjesztés előzetes jóváhagyásával.

A Takarékszövetkezet központja által vezetett nyilvántartáshoz írási-olvasási jogosultsága csak a nyilvántartást vezető személynek, annak helyettesének, illetve feletteseinek van.

- A Takarékszövetkezet részéről elkövetett és az ügyfél számára kárt okozó cselekményekért a hibás ügykezelést végző munkatársak a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.
- A Takarékszövetkezet központja évente egy alkalommal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, szolgáltatásokat és üzletágakat vagy egyéb működési területeket. Az elemzésben külön kell értékelni a reputációs hatásokat. Az elemzést az Igazgatóság, illetve a Felügyelőbizottság elé kell terjeszteni.
- A Takarékszövetkezetbe beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréséért (válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte stb.) az illetékes szakterület vezetője felel.

2.6. Az ügyfélbejelentések Takarékszövetkezet központjához történő bejelentésére vonatkozó szabályok

A Takarékszövetkezet szervezeti egységeihez beérkezett ügyfélbejelentések - eltérő jellegükre tekintettel - a bejelentendő és a kizárólag saját hatáskörben intézendő kategóriákba sorolhatóak.

A Takarékszövetkezet központja bejelentendő kategóriába tartoznak azon ügyfélbejelentések, melyek:

- A szolgáltatás, ügyfélkiszolgálás minőségére vonatkoznak (pl: Bankkártya legyártás ideje, kapcsolattartás módja);
- a kommunikációval, a tájékoztatás minőségével kapcsolatosak;
- ügyviteli, illetve nyilvántartási (adminisztrációs) hibára utalnak (pl: számlaegegyeztetések, díjak, kondíciók);
- a Takarékszövetkezet számára kártérítési igényt jelentenek, továbbá
- azon ATM üzemeltetésből, tranzakció elszámolás egyeztetésből, KM rendszer hibájából, kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamációból eredő kivizsgálás, amelynek során Takarékszövetkezeti hibából adódóan a Takarékszövetkezet számára pénzügyi veszteség merül fel. Nem tekintendő pénzügyi veszteségnek azon kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamáció, amelynek kivizsgálását és rendezését a Takarékszövetkezet a nemzetközi kártyatársaságok szabályai szerint bonyolítja le.

A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentésnek azon ügyfélbejelentések minősülnek, amelyek nem tartoznak a Takarékszövetkezet központjának bejelentendő kategóriába.

3. Tájékoztatási kötelezettség

3.1. Az ügyfelek tájékoztatása

A Takarékszövetkezet munkatársai az ügyfelek tájékoztatása során a következő szabályoknak megfelelően kötelesek eljárni:

- Fokozott figyelmet kell fordítani:
 - a) az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes ügyfél (így mindenekelőtt, de nem kizárólagosan a magánszemély ügyfél) jogos érdekeire - különösen nagy figyelmet szentelve a gyermekekre, az idősekre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetlegesen nem értik meg teljesen a pénzügyi szervezet által szolgáltatott információkat;
 - b) a jellemzően e körben tömegesen értékesített termékekre (pl. Bankkártya);
 - c) az összetettségénél, bonyolultságánál, újdonságánál, egyéb sajátosságánál fogva különleges pénzügyi termékekre, valamint
 - d) az ügyfélhez valamely nem hagyományos terjesztési csatorna (pl. internet) segítségével eljuttatott pénzügyi termékek terjesztésének a körülményeire.
- Az ügyfeleknek eljuttatott információknak tisztességesnek, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie, hogy a tájékoztatás (ideértve a marketingközleményeket) sem megjelenési formájában sem tartalmában ne legyen félrevezető vagy félreérthető.
- A marketingközlemények marketingjellegének felismerhetőnek kell lennie.
- A tájékoztatás akkor tekinthető félrevezetőnek, ha akár megjelenési formájában, akár tartalmi elemeiben félreérthető, vagy valamely - a szolgáltatás lényegét érintő - információ tekintetében hiányos és ezáltal az ügyfelek, illetve címzettek megtévesztésére alkalmas, függetlenül attól, hogy a tájékoztatást nyújtó személy félrevezetőnek ítéli vagy szánja-e a tájékoztatást.
- Ha a tájékoztatás (pl. a várható hozam vonatkozásában) számszerű előrejelzéseket tartalmaz, az ügyfelek tudomására kell hozni egyértelműen és figyelemfelhívásra alkalmas módon azt, hogy ezek az előrejelzések csak tájékoztató jellegűek.
- Az ügyfelek tájékoztatása az ügyfélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.

Ha a Tpt. másként nem rendelkezik, értékpapír nyilvános forgalomba hozatala, illetve szabályozott piacra történő bevezetése esetén a kibocsátó kibocsátási tájékoztatót (a továbbiakban: tájékoztató) és hirdetményt köteles közzétenni.

A tájékoztatónak tartalmaznia kell minden, a kibocsátó, illetőleg az értékpapírban foglalt kötelezettség teljesítésére kezességet (garanciát) vállaló személy piaci, gazdasági, pénzügyi, jogi helyzetének és annak várható alakulásának, valamint az értékpapírhoz kapcsolódó jogoknak a befektető részéről történő megalapozott megítéléséhez szükséges adatot.

A Felügyelet jóváhagyását követően a tájékoztatót közzé kell tenni legkésőbb a forgalomba hozatali eljárás kezdő időpontját megelőzően, legalább a kibocsátó és - ha van - a forgalmazó honlapján.

A tájékoztatót, illetőleg a tájékoztató módosítását mindig a Felügyelet által engedélyezett tartalommal, formában, és legalább tizenkét hónapig közzé kell tenni.

3.1.1. Az ügyfelek szerződéskötés előtti tájékoztatása:

Általános szabályok

Ügyfélkapcsolatokért felelős vagy az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló szervezeti egység érintett munkatársainak az alábbi szabályoknak is eleget kell tenniük:

- A szerződések megkötése előtt - az ügyfél konkrétan felvázolt igényei alapján - teljes körűen kötelesek tájékoztatni az ügyfelet - a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről (írásos tájékoztató formájában), így különösen:
 - a pénzügyi termék tömör, közérthető leírása (kondíciók, kamatozás, összeg, futamidő);
 - a pénzügyi termékkel kapcsolatos esetleges kockázatok megítélését lehetővé tevő információkról;
 - a szerződéssel összefüggésben az ügyfelet terhelő díjakat, költségeket tételesen felsorolva, továbbá azon díjelemek (költségelemek) felsorolását, amelyek mértéke a futamidő alatt változhat, a változásra okot adó körülmény megjelölésével;
 - a feleket megillető jogokról és kötelezettségekről;
 - a terméket kínáló pénzügyi intézmény megnevezését;
 - a termékhez való hozzájutás, az igénylés feltételeit.
- Külön fel kell hívniuk a figyelmet az adott pénzügyi termék esetében a szokásosnak tekinthetőnél nagyobb kockázatra.
- Kötelesek könnyen hozzáférhetővé tenni az általános szerződési feltételeket és a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat (mint például az egységesített betéti kamat mutatót, az egységesített értékpapír hozam mutatót és a teljes hiteldíj mutató számítását), melyek az ügyfélszolgálat előterében található információs állványokon is elhelyezésre kerülnek. Ezen előírásnak - kötelezettség formájában - a kapcsolódó szabályzatokban is meg kell jelennie és az egyes szakterületek munkatársainak az abban foglaltak szerint kell eljárniuk.
- Az ügyféllel kötött szerződésnek tartalmaznia kell a Takarékszövetkezet által teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait (a tájékoztatás módját és idejét stb.).
- Kötelesek elegendő időt biztosítani az ügyfélnek a szerződés-tervezet és a kapcsolódó dokumentumok áttanulmányozására.
- Kötelesek felhívni a figyelmet arra, ha a Takarékszövetkezet a szerződésben kiköti az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét, továbbá a Takarékszövetkezet mindig részletezze azokat a közgazdasági, piaci indokokat, melyek alapján élhet az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségével.
- Legkésőbb a szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon köteles az ügyfelet tájékoztatni arról, hogy a Takarékszövetkezet aláírta a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexet, egyúttal meg kell adni a Magatartási Kódex ingyenes internetes elérhetőségét (www.heviztakarek.hu)
- Tájékoztatniuk kell az ügyfelet a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.
- Feladata a legfontosabb adatvédelmi tudnivalók ismertetése.
- Kötelesek lehetővé tenni az ügyfélre vonatkozó nyilvános információk megismerését.

3.1.2. Az ügyfelek szerződéskötést követő tájékoztatása

Általános szabályok

Az ügyfélkapcsolatokért felelős, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak az ügyfelet a szerződés megkötését követően tájékoztatni kötelesek az alábbiakról:

- a szerződéssel kapcsolatos kérdéseivel hová fordulhat;
- panaszával hová fordulhat;
- pénzügyi szolgáltatások esetén tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy folyamatos szerződések esetében a Takarékszövetkezet köteles az ügyfél részére
 - a) legalább évente egy alkalommal, valamint
 - b) hitelszerződések esetén a szerződés lejártakoregyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonat) küldeni.
- Tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy - saját költségére - a kérést megelőző öt évben végrehajtott egyedi ügyletekről kimutatást kérhet. Az ilyen kimutatást a pénzügyi intézmény legkésőbb kilencven napon belül köteles az ügyfélnek írásban megküldeni.

4. Reklám, marketing

Általános szabályok

A Takarékszövetkezet reklámtevékenységének ellátásáért központ a felelős, amelynek az alábbi szabályok betartására különösen figyelemmel kell lennie a feladata ellátása során:

- Az ügyfélnek nyújtott tájékoztatás kérdéskörében különleges jelentőséggel bíró hirdetés
 - legyen közérthető, egyértelmű, világos, jól áttekinthető és olvasható;
 - tartalmazza a kínált pénzügyi termék típusának azonosítására alkalmas, illetve más, jogszabályban előírt kötelező információkat;
 - bármilyen csatornán megvalósuló hirdetést jogi kontroll előz meg (szóban és írásban);
 - abban az esetben, ha akciós feltételű a termék, a hirdetésnek egyértelműen be kell mutatni az akció előnyeit a standard, nem akciós feltételű termékkel szemben;
 - tilos a sorsolásra vonatkozó reklám (e tilalom nem vonatkozik a nyereménybetét-sorsolásra).

Pénzügyi szolgáltatás reklámozására vonatkozó szabályok:

- A fiatalkorúakat betételhelyezésre, hitelfelvételre vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás igénybevételére felhívó reklámot hitelintézet, mint reklámozó esetében legalább két országos napilapban, szövetkezeti hitelintézet, mint reklámozó esetében pedig legalább egy napilapban és egy országos napilapban közzé kell tenni.

A Grtv. értelmében:

- Reklám természetes személynek, mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével, így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - a címzett reklámküldeményre vonatkozó kivétellel - kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

- Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó nevét, illetve - amennyiben a reklám, amelyre a hozzájárulás vonatkozik, csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető - születési helyét és idejét, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését.
- A hozzájáruló nyilatkozat bármikor korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen visszavonható. Ebben az esetben a nyilatkozó nevét és minden egyéb személyes adatát haladéktalanul törölni kell a nyilvántartásból és részére reklám a továbbiakban nem közölhető.
- A postáról szóló 2003. évi CI. törvényben meghatározott címzett reklámküldeményben reklám természetes személy, mint a reklám címzettje részére közvetlen üzletszerzés útján a címzett előzetes és kifejezett hozzájárulásának hiányában is küldhető, a reklámozó és a reklámszolgáltató azonban köteles biztosítani, hogy a reklám címzettje a reklám küldését bármikor ingyenesen és korlátozás nélkül megtilthassa. Megtiltás esetén az érintett személy részére reklám közvetlen üzletszerzés útján a továbbiakban nem küldhető.
- A Takarékszövetkezet - a hozzájárulásban meghatározott körben - a náluk hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. A Takarékszövetkezet - a hozzájárulásban meghatározott körben - a nála hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. A nyilvántartás vezetéséről az adott ügyféllel üzleti kapcsolatban álló szakterület gondoskodik.

5. Záró rendelkezések

1. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokat és azok mellékleteit amennyiben jogszabály vagy Takarékszövetkezeti belső utasítás hosszabb határidőt nem ír elő, a Takarékszövetkezet központja a felügyelőbizottsági anyagok mellékleteiként őrzi meg és irattárazza.
2. A Takarékszövetkezet központja köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfélbejelentések intézésével kapcsolatos alapvető tudnivalókról és az ügyfelek részére rendelkezésre álló jogorvoslati teendőkről - magyar, angol és német nyelven - készített Panaszkezelési Szabályzat, illetve az ügyfélbejelentésre szolgáló – magyar, angol és német nyelvű – üres formanyomtatványok (a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függeléke) az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben kifüggesztésre/elhelyezésre kerüljenek. A Takarékszövetkezet központja felelős az említett – magyar, angol és német nyelvű – aktuális tájékoztató és formanyomtatvány Intraneten, valamint Takarékszövetkezet internetes honlapján történő elhelyezéséért.
3. A szóban bejelentett panaszok esetén a panasztevőt a panaszügy ügyintézője szóban köteles a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni.
4. A Takarékszövetkezeti Üzletág köteles a Takarékszövetkezet által pénzügyi- és befektetési szolgáltatási tevékenységek végzésére igénybe vett közvetítőknek a jelen szabályzatot – mellékleteivel együtt – annak kiadását követően haladéktalanul továbbítani.
5. A Takarékszövetkezet által igénybe vett közvetítőknek a Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályzatát és annak 1. számú függelékében található formanyomtatványt – magyar, angol és német nyelven – az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben ki kell függeszteniük.

6. A Takarékszövetkezet elnöke felhatalmazást ad arra, hogy a jelen szabályzat 1. számú mellékletének 1., 2. és 3. számú függelégeit, valamint az utasítás 2. számú mellékletét a változásoknak megfelelően, külön jóváhagyás nélkül az arra kijelölt személy folyamatosan aktualizálja.
7. Az utasítás mellékleteinek aktualizálása nem jelenti az utasítás módosítását.
8. A jelen utasítás az aláírásának a napján lép hatályba.
9. A jelen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a 6/2007. számú utasítás.

Hévíz, 2010. július 2.

Czövek Imre
elnök

Egyetért:

Vági Ferenc
ügyvezető

Tancsics Judit
hálózati igazgató

Hlogyik Zsuzsa
Könyvvizsgáló

Dr. Keserű Ákos
ügyvéd

Verebélyi Lajosné
belső ellenőr

17/2010. számú

A Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályzata

A Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet aláírásával vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexben foglaltakat

(A Magatartási Kódex elérhetősége: www.heviztakarek.hu/aktualitasok)

Hévíz, 2011. január 1.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Takarékszövetkezet között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos alapfogalmak

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet eljárását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozó javaslatot tesz. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek - valamely jogviszony keretében - a Takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** a Takarékszövetkezet szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános eljárása, vagy magatartása ellen irányuló, szóban vagy írásban megtett bejelentés.
- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Takarékszövetkezet működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek (kirendeltségek), azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Az ügyfélbejelentések módja

A Takarékszövetkezet a bejelentéseket elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (postai úton, telefaxon, elektronikus levelezőrendszeren és interneten).

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje a recepció munkatársaink segítségét, akik értesítik, illetve személyes jelenlét esetén helyszínrre hívják a tárgyban illetékes ügyintézőt.

Az ügyfélszolgálaton lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására elektronikus úton és telefonon is.

A Takarékszövetkezet a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a mellékelt formanyomtatvány kitöltésével a Takarékszövetkezet panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő Takarékszövetkezeti munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön kap egy a Takarékszövetkezet által aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumokat.

A kirendeltségek munkanapokon hétfőn, kedden, szerdán és csütörtökön 8 és 16, pénteken 8 és 12 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan elérhető.

Takarékszövetkezetünk telefonos Ügyfélszolgálatot működtet, amelyet ügyfeleink a hét bármely napján, a nap 24 órájában megkereshetnek panaszos ügyeikkel. A törvényi előírásnak megfelelően a panasz rögzítésre kerül, így bármikor visszakereshető.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Takarékszövetkezet érintett szakterületének, amely az Ön bejelentésére adott indoklással ellátott választ vagy megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi Önnek.

A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk Önt a jogorvoslati lehetőségekről.

A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

A Takarékszövetkezet a közvetítő tevékenységéért ugyanolyan felelősséggel tartozik, mintha saját maga járt volna el az adott ügylet során.

A közvetítő a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani a Takarékszövetkezet részére, illetve a Takarékszövetkezethez a közvetítővel kapcsolatban beérkező panaszról a Takarékszövetkezet haladéktalanul köteles a közvetítőt tájékoztatni.

Függetlenül attól, hogy Ön panaszát a Takarékszövetkezethez vagy a Takarékszövetkezet által igénybe vett valamely közvetítőjéhez nyújtja be, ez nem befolyásolja a panasz megválaszolására vonatkozó jogszabályi határidő betartását.

A Takarékszövetkezet Titkársága az Ön által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásról negyedévente a Takarékszövetkezet Igazgatósága, illetőleg Felügyelőbizottsága részére tájékoztató készül.

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Munkanapon hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-12 óráig:

Telefon: 06-83-545-935

Telefax: 06-83-545-934

A hét bármely napján, a nap 24 órájában működő telefonos Ügyfélszolgálat:

Telefon: 40/100-100

E-mail: kozpont@heviz.tksz.hu

Postai cím: 8380 Hévíz, Széchenyi u. 66.

Internet: www.heviztakarek.hu

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Tel: 06-1-489-9100, 06-40-203-776

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Levélcím: 1535 Budapest 114., Pf. 793

Tel: 06-1-214-0661, Fax: 06-1-214-0665

BEFEKTETŐ-VÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u. 6.

Tel: 06-1-216-7130, 06-1-216-7131, Fax: 06-1-216-7132

OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, Fax: 06-1-331-7386,

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

NYOMTATVÁNY ÜGY- FÉLPANASZOKHOZ (JEGYZŐKÖNYV)

A PANASZNYOMTATVÁNYT AZ
ÜGYFÉL RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ
SZERVEZET PECSÉTJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS AZ ÜGYFELEK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

A FELEK ADATAI

PANASZOS	PÉNZÜGYI SZERVEZET
Név: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Név: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Cím: <input style="width: 90%; height: 50px;" type="text"/>	Cím: <input style="width: 90%; height: 50px;" type="text"/>
TELEFON: <input style="width: 90%;" type="text"/>	TELEFON: <input style="width: 90%;" type="text"/>
FAX: <input style="width: 90%;" type="text"/>	FAX: <input style="width: 90%;" type="text"/>
E-MAIL: <input style="width: 90%;" type="text"/>	E-MAIL: <input style="width: 90%;" type="text"/>
KÉPVISELŐ*: <input style="width: 90%;" type="text"/>	EGYÉB: <input style="width: 90%; height: 80px;" type="text"/>

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA
A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA
BE A PANASZT.

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN). A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

HÉVÍZ ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET

HÉVÍZ ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET ÁLTAL IGÉNYBE VETT KÖZVETÍTŐ (ÜGYNÖK)
KÖZVETÍTŐ (ÜGYNÖK) NEVE, CÍME:

A PANASZ MELY KÖZVETÍTŐI (ÜGYNÖKI) TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

VALUTAVÁLTÓ

HITEL- ÉS PÉNZKÖLCSÖN

EGYÉB

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁS-
NYÚJTÁST

DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA

SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOT-
TAK

BANKKÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS HIBA

NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST
NYÚJTOTTÁK

HIBA A SZÁMLAKIVONATON

A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJ-
TOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:

EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONAT-
KOZÓ PANASZ

SZÁMLAVEZETÉSI HIBA

KÁRBECSLÉS

A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN
NYÚJTOTTÁK

KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA

KÁR KELETKEZETT

NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS

A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI

SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

TÉVES TÁJÉKOZTATÁS

SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS

SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. A SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, AZ ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

III. A PANASZOS IGÉNYE

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | <input type="checkbox"/> A KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE, ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE | |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS |

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.

AMENNYIBEN BEADVÁNYÁRA 30 NAPON BELÜL NEM KAP VÁLASZT ÉS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT, TOVÁBBÁ ELJÁRÁST KEZDEMÉNYEZHET A PSZÁF-NÉL.

KELT:

ALÁÍRÁS:

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, hogy panasz esetén munkaidőben hívja a 06 83/545-935 központi számot, ahol munkatársaink az alábbi telefonszámok kapcsolásával állnak szíves rendelkezésére.

Köszönjük!

Szakterület	A felelős vezetőügyintéző neve	Telefon
Takarékszövetkezet elnöke	Czövek Imre	83/545-930
Takarékszövetkezet ügyvezetője	Vági Ferenc	83/545-933
Takarékszövetkezet aktív és passzív üzletága	Tancsics Judit	83/545-931
Hitelezési szakterület	Rónai Ágnes	83/545-932
Jogi szakterület	Szücsné Dr. Lanc Anita	83/545-958
Számviteli szakterület	Tóth Ferencné	83/545-959
Informatikai Szakterület	Hetyei Norbert	83/545-957
Kommunikációs szakterület	Tancsics Judit	83/545-958
Központ/Titkárság	Czigányné Farkas Anikó	83/545-935

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó:

Szücsné dr. Lanc Anita

PANASZOS NEVE:

PANASZÜGY MEGNEVEZÉSE (CSAK EGY VÁLASZTHATÓ):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁSI HIÁNYOSSÁG | <input type="checkbox"/> NYILVÁNTARTÁSI, ÜGYVITELI HIBA |
| <input type="checkbox"/> ÁRFOLYAMHASZNÁLAT, -KÜLÖNBÖZET | <input type="checkbox"/> ELSZÁMOLÁS, MEGBÍZÁS TELJESÍTÉSE |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉG, ÜGYFÉL-KISZOLGÁLÁS MINŐSÉGE | <input type="checkbox"/> KHR (BAR) LISTA |
| <input type="checkbox"/> KAMAT, HOZAM MÉRTÉKE | <input type="checkbox"/> EGYÉB |

PANASZÜGY TÍPUSA (CSAK EGY VÁLASZTHATÓ):

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> HITELEZÉSSSEL KAPCSOLATOS PANASZ, EZEN BELÜL:
<input type="checkbox"/> FOGYASZTÁSI HITELEZÉSSSEL KAPCSOLATOS PANASZ
<input type="checkbox"/> LAKÁSHITELEZÉSSSEL KAPCSOLATOS PANASZ
<input type="checkbox"/> EGYÉB, JELZÁLOG ALAPÚ HITELEZÉSSSEL KAPCSOLATOS PANASZ
<input type="checkbox"/> BETÉTI KONSTRUKCIÓKKAL KAPCSOLATOS PANASZ
<input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSSSEL KAPCSOLATOS PANASZ | <input type="checkbox"/> ELEKTRONIKUS BANKOLÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZ
<input type="checkbox"/> BANKKÁRTYAMŰVELETEKKEL KAPCSOLATOS PANASZ
<input type="checkbox"/> BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZ
<input type="checkbox"/> LÍZINGGEL KAPCSOLATOS PANASZ
<input type="checkbox"/> EGYÉB TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS PANASZ |
|---|--|

A PANASZÜGY OKOZOTT-E REPUTÁCIÓS KÁRT?

IGEN

NEM

KELT:

ALÁÍRÁS: