

**Völgység-Hegyhát Takaréék**

**Bonyhád**

**Szabályzat a fogyasztóvédelemről,  
a panaszok intézéséről**

Ikt: 10234/2011.

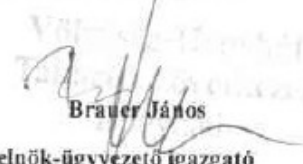
Hatályos: 2011. július 25-től

Készítette: dr. Tirjer Linda elnöki főmunkatárs

Ellenjegyezte: Gerleiné Csenkey Kornélia belső ellenőr

Jóváhagyva az Igazgatóság 5-11/2011.07.25. sz. határozatával.

(A 1262/2011. iktatószámú, 1-7/2011.01.24. sz. igazgatósági határozattal elfogadott szabályzat hatályát veszti.)

  
Brauer János  
elnök-ügyvezető igazgató

**A Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet aláírásával vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexben foglaltakat.**

(A magatartási kódex és jelen szabályzat internetes elérhetősége:  
[www.takarek.eu/fogvasztovedelem](http://www.takarek.eu/fogvasztovedelem) )

## Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
Általános és értelmező rendelkezések	4
Általános rendelkezések	4
Értelmező rendelkezések	5
Ügyfélszolgálati tevékenység	5
Ügyfélszolgálat ellátása	5
Bejelentés csatornái	6
Követelmények az ügyfélszolgálattal szemben	6
Tájékoztatási kötelezettség	7
Ügyfelek tájékoztatása	7
Ügyfelek szerződéskötés előtti tájékoztatása	7
Ügyfelek szerződéskötést követő tájékoztatása	8
A marketing- és reklámtevékenység	8
A panaszok intézése	9
Panaszok kezelése az egységekben	9
Az egységekhez szóban érkező panaszok, bejelentések kezelése	9
Az egységekhez írásban benyújtott panaszok kezelése	10
Panaszok kezelése a központban	10
A PSZÁF által folytatott fogyasztóvédelmi eljárás	12
A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó	13
A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó jogai	14

A takarékszövetkezet fogyasztóvédelemmel kapcsolatos magatartása	15
A takarékszövetkezeti szakterületek fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatai és kötelezettségei	15
Pénzügyi Békéltető Testület	15
Záró rendelkezések	19
1. sz. melléklet	20
2. / a. sz. melléklet	24
2./ b. sz. melléklet	25
3. sz. melléklet	28
4. sz. melléklet	29

## 1. Bevezetés

A fogyasztóvédelem szerepe és jelentősége az elmúlt években jelentősen megnőtt, s ez különösen igaz a pénzügyi szektorra, így a takarékszövetkezetekre is.

A pénzügyi munka bizalmi munka: bizalom az ügyfél részéről a takarékszövetkezet irányába és bizalom a takarékszövetkezet részéről az ügyfél iránt.

A Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet (továbbiakban: Takarékszövetkezet) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy az ügyfeleket a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor az ügyfél és a takarékszövetkezet között véleményeltérés jelentkezik. A Takarékszövetkezet célja, hogy ezek az esetek gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezésre kerüljenek. Különösen fontos az esetleges nézetkülönbségek, vitás helyzetek megfelelő, kulturált kezelése, jogszerű megoldása.

A fogyasztóvédelemről és panaszok intézéséről szóló jelen szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) megalkotásának és hatályba léptetésének jogi alapját:

- a hitelintézetekről és 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 (Grty.),
  - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről (továbbiakban: PSZÁF) szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Psztv.),
  - a PSZÁF 14/2007. 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 tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpv.),
  - a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló 153/2009. (VII.23.) számú Korm. Rendelet
  - A PSZÁF 1/2011. sz. ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról,
  - A PSZÁF 2/2011. sz. vezetői körlevele a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatairól
- képezi.

## 2. Általános és értelmező rendelkezések

### 2.1. Általános rendelkezések

A szabályzat három területet fog át:

- a fogyasztó tájékoztatását, az ügyfélszolgálati tevékenységet
- a panaszok és közérdekű bejelentések intézését.
- a PSZÁF által folytatott fogyasztóvédelmi eljárást.

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed:

- a Takarékszövetkezet egészének, vagy egyes egységeinek működésére vonatkozó javaslatokra, észrevételekre,
- a fogyasztók teljes körű tájékoztatására
- az egyedi panaszokra, bejelentésekre, és azok intézésének módjára.

A szabályzat területi hatálya kiterjed:

- a Takarékszövetkezet központjára
- és valamennyi egységére.

A szabályzat személyi hatálya kiterjed:

- a Takarékszövetkezet valamennyi alkalmazottjára.

## 2.2. **Értelmező rendelkezések**

- **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 kapcsolatban kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozóan 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.

## 3. **Ügyfélszolgálati tevékenység**

### 3.1. **Az ügyfélszolgálat ellátása**

A Takarékszövetkezet, mint pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet ügyfélszolgálatot működtet:

- a fogyasztók tájékoztatására
- a fogyasztói bejelentések intézésére
- a panaszok kivizsgálására és intézésére.

A Takarékszövetkezet valamennyi – az ügyfelek számára nyitva álló – helyisége ügyfélszolgálatnak minősül. Az ügyfélszolgálat működési rendje, félfogadási ideje megegyezik az egység működési rendjével. Az ügyfélszolgálat működéséért az adott egység vezetője a felelős.

A Takarékszövetkezet az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

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

A Takarékszövetkezet a szóbeli panaszt valamennyi egységében a nyitvatartási időben fogadja. A telefonon közölt szóbeli panaszt az egységek a nyitvatartási idő alatt, a Takarékszövetkezet központi egysége a nyitvatartási időn túl is – üzenetrögzítő készülék útján – fogadja. Elektronikus eléréssel az ügyfélpanaszokat a Takarékszövetkezet folyamatosan fogadja a [kozpont@volgyseg.tksz.hu](mailto:kozpont@volgyseg.tksz.hu) e-mail címen. Az elektronikus elérhetőség üzemzavara esetén a folyamatos elérhetőséget telefonon, illetve az üzenetrögzítő készülék útján biztosítja a Takarékszövetkezet.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti kommunikációt a Takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, valamint térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

### 3.2. A bejelentés csatornái

- **Telefon:** a Takarékszövetkezet központjának telefonszáma: 0036/74/550-940  
Az egységek telefonszámait jelen szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.
- **Telefax:** a Takarékszövetkezet központjának telefax száma: 0036/74/550-947  
Az egységek telefax számait jelen szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.
- **E-mail:** a Takarékszövetkezet központi e-mail címe: [kozpont@volgyseg.tksz.hu](mailto:kozpont@volgyseg.tksz.hu)
- **Postai cím:** A Takarékszövetkezet központjának címe: 7150 Bonyhád, Szabadság tér 9.  
Az egységek címeit jelen szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

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.

*A panaszkezelésért és fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó munkatárs neve, elérhetősége: dr. Tirjer Linda elnöki főmunkatárs, Bonyhád Központ, 74/550-940/1/0145-ös mellék.*

*Helyettese az elnök-ügyvezető igazgató által kinevezett munkatárs.*

### 3.3. Követelmények az ügyfélszolgálattal szemben

- Az ügyfélszolgálati helyiség legyen könnyen elérhető, illetve az ott nyújtott szolgáltatások legyenek könnyen igénybe vehetők.
- Az ügyfelek kérdéseire gyors, pontos, közérthető válaszokat kell adni, a problémáikat a legegyszerűbb, leggyorsabb eljárás keretében kell rendezni úgy, hogy az ügyfél idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe.
- Az ügyfélszolgálati helyiségben biztosítani kell a létrejött jogviszonyhoz közvetlenül kapcsolódó, valamint a fogyasztó jogait érintő dokumentumok hozzáférését és az ezekben történő betekintést figyelemmel a banktitokra és más korlátozó feltételekre is.
- Az ügyfélszolgálati helyiségben az ügyfelek tájékozódását segítő információs anyagokat kell elhelyezni.

- Közérthető, egyértelmű és részletes tájékoztatást kell adni írásban – a szerződés megkötése előtt – az esetleges fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervek megnevezéséről, elérhetőségéről.
- Az ügyfélszolgálati tevékenységet érintő változásokról (cím, telefonszám, munkarend változása) hirdetmény, közlemény útján kell tájékoztatni az ügyfeleket.
- Az ügyfélszolgálaton biztosítani kell a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását elektronikusan és telefonon.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a panasz benyújtásának utólagos megerősítését (jegyzőkönyvbe vétel) is kérheti az ügyfél.

Lehetővé kell tenni az ügyfél részére a Takarékszövetkezet panasszal kapcsolatos eljárásának, illetve meghozott intézkedéseinek nyomon követését.

#### 4. Tájékoztatási kötelezettség

##### 4.1. Az ügyfelek tájékoztatása

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

- Fokozott figyelmet kell fordítani
  - az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes ügyfél (mindenekelőtt, de nem kizárólagosan magánszemély ügyfél) jogos érdekeire – különösen nagy figyelmet szentelve a gyermekekre, az idősekre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetlegesen nem értik meg teljesen a Takarékszövetkezet által szolgáltatott információkat,
  - a jellemzően e körben tömegesen értékesített termékekre (pl.:bankkártya),
  - az összetettségénél, bonyolultságánál, újdonságánál, egyéb sajátosságánál fogva különleges pénzügyi termékekre,
  - az ügyfélhez valamely nem hagyományos terjesztési csatorna (pl: internet) segítségével eljuttatott pénzügyi termékek terjesztésének a körülményeire.
- Az ügyfelek részére eljuttatott információknak tisztességesnek, közérthetőnek, és egyértelműnek kell lenniük, hogy a tájékoztatás (ide értve a marketingközleményeket) sem megjelenési formájában, sem tartalmában ne legyen félrevezető vagy félreérthető.
- A marketingközlemények marketing jellegének 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 a tájékoztatást.
- Ha a tájékoztatás számszerű előrejelzéseket tartalmaz, az ügyfelek tudomására kell hozni egyértelműen és figyelemfelhívásra alkalmas módon azt, hogy ezek az előrejelzések csak tájékoztató jelegűek.
- Jogszabályokra történő hivatkozás esetén az ügyfél kérésére a jogszabályhelyet ismertetni kell és ehhez közérthető magyarázatot kell adni.
- Az ügyfelek tájékoztatása az ügyfélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.

##### 4.2. Az ügyfelek szerződéskötés előtti tájékoztatása

Az ügyfeleket kiszolgáló munkatársak a szerződés megkötését megelőzően kötelesek az alábbiakról tájékoztatni az ügyfeleket:

- A szerződések megkötése előtt – az ügyfél konkrétan felvázolt igényei alapján – teljes körűen kötelesek tájékoztatni az ügyfelet a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről, így különösen:
  - a pénzügyi termék tömör, közérthető leírásáról (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 díjjelemek (költségelemek) felsorolását, amelyek mértéke a futamidő alatt változhat, a változásra okot adó körülmény megjelölésével,
  - a feleket megillető jogokról és őket terhelő kötelezettségekről,
  - a terméket kínáló pénzügyi intézmény megnevezéséről,
  - a termékhez való hozzájárulásról és az igénylés feltételeiről.
- Az ügyintéző köteles felhívni az ügyfél figyelmét az adott pénzügyi termék esetében a szokásosnak tekinthetőnél nagyobb kockázatra.
- Az ügyféllel kötött szerződésnek tartalmaznia kell a Takarékszövetkezet által teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait (a tájékoztatás módját, idejét)
- Az ügyintéző köteles elegendő időt biztosítani az ügyfélnek a szerződés tervezet és a kapcsolódó dokumentumok áttanulmányozására.
- Fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, ha a Takarékszövetkezet a szerződésben kiköti az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét, továbbá a Takarékszövetkezetnek mindig részleteznie kell 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 közölni kell az ügyféllel a Magatartási Kódex ingyenes internetes elérhetőségét ([www.takarek.eu/fogyasztovedelem](http://www.takarek.eu/fogyasztovedelem))
- Az ügyintéző köteles az ügyfelet a szerződés minden olyan lényeges feltételéről tájékoztatni, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.
- A legfontosabb adatvédelmi tudnivalókat az ügyféllel ismertetni kell.
- Az ügyfélre vonatkozó nyilvános információk megismerését lehetővé kell tenni az ügyfél számára.

#### **4.3. Az ügyfelek szerződéskötést követő tájékoztatása**

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
  - legalább évente egy alkalommal,
  - hitelszerződések esetén a szerződés lejártakor egyértelmű, 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, melyet a Takarékszövetkezet legkésőbb 90 napon belül köteles az ügyfélnek írásban megküldeni.

#### **4.4. A marketing- és reklámtevékenység**

A marketing- és reklámtevékenység következtében az ügyfelekhez eljuttatott hirdetések meg kell, hogy feleljenek az alábbi szempontoknak:

- 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 kontrollnak kell megelőznie
- amennyiben 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 (kivéve a nyereménybetét-sorsolást)

A fiatalkorúakat betételhelyezésre, hitelfelvételre vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás igénybevételére felhívó reklámot a Takarékszövetkezet köteles legalább egy napilapban és egy országos napilapban közzétenni.

### **5. A panaszok intézése**

A Takarékszövetkezet minden hozzá érkezett panaszt köteles megvizsgálni és annak eredményéről, valamint döntése indoklásáról a panaszost írásban tájékoztatni a befogadást követő 30 napon belül. Amennyiben a panaszügy e törvényi határidőn belül nem zárható le, arról a panaszost értesíteni kell.

#### **5.1. Panaszok kezelése az egységekben**

A Takarékszövetkezethez benyújtott panaszokat – köztük a névtelen bejelentéseket is – minden egység köteles befogadni. A panaszok intézéséről és más fórumhoz történő bejelentéséről szóló tájékoztatót (jelen szabályzat 1. sz. melléklete) az ügyféltérben jól látható helyen ki kell függeszteni.

Minden egység köteles az ügyféltérben panaszkönyvet (vásárlók könyve) elhelyezni, melynek fedőlapját az egység bélyegzőjével kell ellátni. A panaszkönyv hárompéldányos szigorú számadású nyomtatvány, mely a Takarékszövetkezet központi egységétől rendelhető meg. A panaszkönyvet jól látható, az ügyfél számára elérhető helyen kell kifüggeszteni. A panaszkönyvi bejegyzések rendszeres ellenőrzése az egység vezetőjének kötelessége.

A panaszügyekről valamennyi egység a 2/a. melléklet szerinti nyilvántartást vezet. Év végén az egységvezető zárja le a nyilvántartást és új oldalon nyitja meg a következő évet. A sorszámzás minden évben az 1. sorszámmal kezdődik.

A panaszok külön nyilvántartása nem érinti az általános ügykezelésre vonatkozó rendelkezéseket, így a panaszok iktatásának az általános ügykezelés szabályai szerint kell megtörténnie. A külön nyilvántartás az irattári anyagokon belüli elkülönítést és tárolást segíti, azaz a panaszügyeket a többi iratanyagtól elkülönítetten kell az egységekben és a központban tárolni.

##### **5.1.1 Az egységekhez szóban érkező panaszok, bejelentések kezelése**

A panasz kezelése az egység hatáskörébe tartozik, ha:

- helyben megoldható
- szóban közölték
- a panasz orvoslása nem jár kárösszeg kifizetésével.

Abban az esetben, ha a panaszt szóban (személyesen vagy telefonon) nyújtják be, az érintett egység – amennyiben lehetséges – köteles haladéktalanul megszüntetni a panasz okát, illetve megadni az ügyfélnek a szükséges tájékoztatást.

Azokban az esetekben, amikor a panasz, bejelentés okának megszüntetése helyben azonnal nem lehetséges, kártérítési kötelezettséggel jár, a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet valamint, ha a panaszos kéri illetve az ügyintéző úgy ítéli meg, a panaszt jegyzőkönyvezni kell az erre a célra rendszeresített nyomtatványon (jelen szabályzat 3. sz. melléklete), melyet a panaszos is köteles aláírni. Az irat egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, illetve telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak meg kell küldeni.

Az írásba foglalást követően a további eljárás az írásos panaszügyek kezelésére vonatkozó előírások szerint történik.

### **5.1.2. Az egységekhez írásban benyújtott panaszok kezelése**

Az ügyfél panaszát, bejelentését írásban is megteheti:

- panaszkönyvi bejegyzéssel
- a panasz bejelentésére rendszeresített 3. sz. nyomtatványon
- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- telefaxon
- elektronikus úton (a központi egység e-mail címére)

Az írásban tett panaszbejelentés esetén a panaszt az egységben nyilvántartásba kell venni (jelen szabályzat 2/a. sz. melléklete), majd az eredeti példányt a borítékkal együtt a soron következő postával a Takarékszövetkezet központjába kell továbbítani kivizsgálás céljából. Az egységben másolatot kell hagyni.

Panaszkönyvi bejegyzés esetén az első példányt a központnak kell megküldeni, a második a panaszos példánya, a harmadik példány az egységnél marad.

## **5.2. Panaszok kezelése a központban**

A központ hatáskörébe tartozik a panasz kivizsgálása, ha a panaszbejelentés a Takarékszövetkezet központjába érkezik, vagy a panasz benyújtása az egységhez írásban történik.

A beérkezett panaszokról, azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a központban nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartásnak (jelen szabályzat 2/b. sz. melléklete) tartalmaznia kell:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját.

Év végén a nyilvántartást le kell zárni, és új oldalon kell nyitni a következő évet. A sorszámzás minden évben az 1. sorszámmal történik.

A panaszt és az arra adott választ a központ 3 évig megőrzi, és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete kérésére bemutatja.

A központba beérkező panaszokat az ügyvezető igazgató szignálja kivizsgálás céljából. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Takarékszövetkezet 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.

Azokban az esetekben, amikor a központ nem rendelkezik a probléma megoldásához szükséges valamennyi információval, további szakvéleményt, állásfoglalást kell kérni (pl: bankkártya reklamáció esetén a Takarékbank Bankkártya Back Office Osztályól)

A kivizsgálás eredményéről minden esetben írásban, a panasz befogadásától számított legkésőbb 30 napon belül tájékoztatja a panaszost a központ. Amennyiben a panaszügy kivizsgálása – állásfoglalás, szakvélemény kérése miatt – a törvény által megszabott határidő alatt nem zárható le, erről a panaszost írásban tájékoztatni kell. A válaszlevelet a Takarékszövetkezet részéről az ügyvezető igazgató által megbízott vezető írja alá.

A válaszlevél másolatát a panaszt beküldő egység tudomásulvétel végett illetve további ügyintézés céljából megkapja. Ha további intézkedésre kap utasítást az egység, úgy annak megtörténtéről a központot írásban tájékoztatja. A panasz lezártnak csak ezen írásbeli értesítés központba érkezését követően tekinthető lezártnak.

Az adott panaszhoz tartozó további iratokat összerakva, külön évenként és növekvő sorszám szerint kell tárolni.

A panaszosnak küldendő válaszlevélben közérthetően kell jelezni a panasz elfogadásának tényét, a panaszt kiváltó okok megszüntetésére tett intézkedéseket, esetleges egyet nem értés esetén a jogorvoslati lehetőségek ismertetését. Amennyiben a válaszban jogszabályra hivatkozás történik, a jogszabályhely megjelölésén túl annak érdemi rendelkezéseit is ismertetni kell.

Amennyiben a panaszt el kell utasítani, úgy ennek részletes, közérthető, és egyértelmű indoklását kell megadni. Ha a panaszos a Takarékszövetkezet által hozott döntést nem fogadja el, tájékoztatni kell, hogy panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez vagy Békéltető Testülethez fordulhat, melyek levelezési címét a tájékoztatásnak tartalmaznia kell. A Békéltető Testület feltüntetésénél a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testület levelezési címét kell a válasziratban közölni az ügyféllel. A Békéltető Testület tevékenységének célja, hogy – az ügyfél és a Takarékszövetkezet közötti sikertelen reklamációs eljárást követően – peren kívül hozzon egyezséget a felek között. A Békéltető Testület 3 tagú tanácsban jár el. Az eljárás a panaszos kérelmére indul. A kérelmet írásban kell a Békéltető Testülethez benyújtani, mellékelve a bizonyító okiratokat, valamint a Takarékszövetkezet nyilatkozatát az elutasításról. A békéltető testület megkísérel egyezséget létrehozni a felek között. Amennyiben a Békéltető

Testület által hozott határozattal valamelyik fél nem ért egyet, bírósági úton szerezhethet érvényt álláspontjának.

A Takarékszövetkezet Igazgatósága évente egy alkalommal tájékoztatást kap az ügyfélszolgálati tevékenység és a panaszügyek intézéséről, a tapasztalatokról.

A panaszügyekről készült nyilvántartáshoz írási-olvasási jogosultsága kizárólag a nyilvántartást vezető személynek, felettesének, illetve helyettesítésére az elnök-ügyvezető igazgató által kijelölt személynek van. Olvasási jogosultsággal a belső ellenőr rendelkezik.

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 évente téma- és célvizsgálat keretében ellenőrzi a panaszügyek kezelését, elintézését. A vizsgálatok alapján a Takarékszövetkezet megelőző intézkedéseket tesz a megalapozottnak bizonyult panaszok ismételt előfordulásának megakadályozására.

## **6. A PSZÁF által folytatott fogyasztóvédelmi eljárás**

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

A Felügyelet ellenőrzi:

- A Takarékszövetkezet által nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó, kötelezettséget megállapító, ágazati jogszabályokban előírt rendelkezések, valamint
- az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
  - a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
  - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá,
  - 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-nak 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-nak 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.

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

- elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését
- megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását
- 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.
- a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását. és
- fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A Felügyelet minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

- 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 ismételten megsértette, vagy
- a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

Ha a PSZÁF 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 huszonkét munkanapon belül átteszi a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

## **7. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó**

A Hpt. és Pszvtv. rendelkezései szerint a Takarékszövetkezet ügyvezetése köteles fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tartós távolléte esetén helyettesét az elnök-ügyvezető igazgató jelöli ki.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó felelős a Felügyelettel szemben a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban és egyéb, fogyasztóvédelmi kérdésekben. Intézményen belüli tevékenysége elsődlegesen arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló jogszabályi, felügyeleti és

egyéb kritériumoknak a Takarékszövetkezet üzemszerű működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony, szerves beépüléséről és alkalmazásáról.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó általános feladatai, felelősségei:

1. Koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak a Takarékszövetkezet működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve rendszeres ellenőrzés keretében biztosítja, hogy a Takarékszövetkezet valamennyi belső szabályozása és eljárásrendje a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírásokat, a felügyeleti és egyéb elvárásokat megfelelően tartalmazza.
2. Vezetői felhatalmazás alapján eljár annak érdekében, hogy a Takarékszövetkezet gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki, és ezt belső szabályzataiban rögzítse, illetve annak betartását az eljáró ügyintézőktől is megkövetelje.
3. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy a Takarékszövetkezet munkatársai időben megismerjék és alkalmazzák a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos új jogszabályokat és elvárásokat.
4. A termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést.
5. A Takarékszövetkezet érintett területeivel együttműködve kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a témában a Takarékszövetkezet Igazgatósága rendszeres jelleggel értékelő beszámolót kapjon.
6. Eljár annak érdekében, hogy a Takarékszövetkezet illetékes szakterülete fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben megküldje a Felügyelet részére.
7. Közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében (ügyfél elégedettségi mérések, próbavásárlások stb.) az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.
8. Eljár annak érdekében, hogy a Takarékszövetkezet szolgáltatásnyújtásban részt vevő munkatársai valamint közvetítői megfelelő oktatásban részesüljenek, hogy azok valóban pontos, hasznos és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.
9. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy a Takarékszövetkezet belső oktatási anyagaiba a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl kerüljön beépítésre a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag is. Illetve tegyék a további együttműködés feltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelményeknek való megfelelést.
10. Kezdeményezi, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok jelenjenek meg a Takarékszövetkezet internetes felületén, és azok legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva állóhelyiségekben, valamint kövesse figyelemmel ezek naprakészségét.
11. Elősegíti, hogy a Takarékszövetkezet részt vegyen a Felügyelettel, illetve más érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tevékenysége és ellenőrzése vagy annak esetleges hiánya nem mentesítheti az illetékes munkatársakat a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos illetékességi körükbe tartozó felelősség alól.

## **7. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó jogai**

- A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó jogosult a Takarékszövetkezet minden munkatársától fogyasztóvédelemmel kapcsolatos információkat, dokumentumokat kérni, amit részére biztosítani kell.
- Javaslattételi joga kiterjed minden, a fogyasztókkal kapcsolatos termék-, vagy szolgáltatás fejlesztésére, valamint a velük való kommunikációra.
- Véleményezési joga kiterjed:
  - Minden, fogyasztók számára kifejlesztett, vagy közvetve fogyasztókhoz kapcsolható termékre és szolgáltatásra annak érdekében, hogy azok teljes körűen megfeleljenek a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályokban, felügyeleti és egyéb elvárásokban foglaltaknak,
  - A fogyasztók megszólítását célzó kommunikációra,
  - A Takarékszövetkezet, illetve a Takarékszövetkezet által igénybe vett közvetítő munkatársainak oktatási anyagaira,
  - A Takarékszövetkezet minden olyan belső szabályozásának és eljárásrendjének a véleményezésére, amely közvetlenül, vagy közvetve fogyasztókhoz kapcsolható annak érdekében, hogy azok teljes körűen megfeleljenek a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályokban, felügyeleti és egyéb elvárásokban foglaltaknak.
- Abban az esetben, ha valamelyik termék, vagy szolgáltatás sérti a fogyasztók érdekeit, joga van a termék, illetve a szolgáltatás döntésre való betérjesztését megállítani addig, míg a feltárt hibák kijavításra nem kerülnek.
- Jogosult a Takarékszövetkezet belső szabályzataiban, valamint eljárásrendjeiben rögzített – fogyasztóvédelemmel kapcsolatos – előírások betartásának ellenőrzésére a fogyasztókkal közvetlen kapcsolatba kerülő ügyintézőknél.

## **8. A Takarékszövetkezet fogyasztóvédelemmel kapcsolatos magatartása**

A Takarékszövetkezet elkötelezett híve a pénzügyi kultúra fejlesztésének és elterjesztésének, ennek érdekében együttműködik a Felügyelettel és támogatja a Felügyelet fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítése érdekében végzett tevékenységét.

A pénzügyi fogyasztói tudatosság növelése és a fogyasztói szemléletmód fejlesztése érdekében törekszik naprakész tájékoztatók, kalkulátorok, útmutatók kidolgozására.

A Takarékszövetkezet társadalmi felelősségvállalás keretében megvalósuló programjaiban kerüli a fogyasztók direkt értékesítés ösztönzését, célja a tudatos fogyasztói szemléletformálás.

## **9. A takarékszövetkezeti szakterületek fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatai és kötelezettségei**

Az egyes banki szakterületek fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatait és kötelezettségeit jelen szabályzat nem teljes körűen tartalmazza, a felsorolás célja a fogyasztóvédelem egységes szemléletmódjának és alappilléreinek kialakítása. Az egyes szakterületek az Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak szerint

felelősek feladataik – köztük a fogyasztóvédelemhez kapcsolódó feladataik – ellátásáért.

## 10. Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

A fogyasztó 2011. július 1-jét követően kezdeményezheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását. Fogyasztó az a természetes személy, aki az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

A PBT hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Pstvt 4. §-ában meghatározott szervezetek és személyek (a továbbiakban pénzügyi szolgáltató) között a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (pénzügyi fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A PBT elsősorban egyezség létrehozását kíséri meg a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A PBT pártatlan eljárása mind intézményi oldalról, mind a konkrét ügy megítélése során biztosított. A PBT a PSZÁF által működtetett szakmailag független testület. Sem az elnöke a feladata ellátása során, sem tagja a fogyasztói jogvitával kapcsolatos döntési jogkörében nem utasítható. A Tanács tagjai kötelesek haladéktalanul bejelenteni, feltárni minden olyan körülményt, amely jogos kétségeket ébreszthet függetlensége vagy pártatlansága tekintetében. A tag ellen írásban, indoklással ellátott kizárási kérelem is előterjeszhető, amennyiben olyan körülmények állnak fenn, amelyek jogos kétséget ébresztenek függetlensége, vagy pártatlansága tekintetében.

A PBT tagjai köztisztviselők, akik jogi végzettséggel és jogi szakvizsgával vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkeznek, továbbá ismerik a pénzügyi közvetítő rendszert.

A PBT döntése során három tagú tanácsban jár el. Az eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval. Ezt a feltételt a kérelem beadásakor igazolni kell, különben a kérelem elutasításra kerül. További feltétel, hogy ne legyen folyamatban más, az adott ügyre vonatkozó eljárás (közvetítői eljárás, polgári peres eljárás)

Amennyiben a panaszt a pénzügyi szolgáltató elutasítja, válaszában tájékoztatnia kell a fogyasztót a további lehetőségekről. Ha a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult, a fogyasztó a PSZÁF-nál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. Amennyiben a panasz elutasítása nyomán a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita alakul ki, a fogyasztó a Bírósághoz fordulhat vagy a PBT eljárását kezdeményezheti. A fogyasztó döntésének elősegítése érdekében meg kell adni a PBT levelezési címét.

A kérelmet a PBT-hez kell írásban benyújtani (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), 2011. július 1-jétől az ügyfélkapun is benyújtható ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)).

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét
- a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait
- a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről
- az elutasított panaszt

- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított
- döntésre irányuló indítványt

A kérelemhez csatolni kell a képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el.

A kérelemmel kapcsolatos iratminta a PBT honlapjáról ([www.pszaf.hu/pbt](http://www.pszaf.hu/pbt)) letölthető.

Amennyiben a kérelem nem felel meg a törvényi követelményeknek, a PBT a kérelmet - annak beérkezésétől számított 15 napon belül – a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

Az eljárás megindulásának időpontja, mikor a hiánytalan kérelem a PBT-hez beérkezik. A PBT az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül befejezi. Indokolt esetben a PBT elnöke ezt a határidőt legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

A PBT az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a hatáskörébe tartozik-e. Hatáskör hiányában az ügyet – a kérelmező egyidejű értesítésével – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

A PBT hatáskörének megállapítása esetén az eljárás megindulásától számított 60 napon belüli időpontra meghallgatást tűz ki a felek számára, egyúttal az értesítésben közli az eljáró tanács tagjainak nevét. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja, hogy az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően. A nyilatkozatban meg kell jelölni az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolni kell az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattétel elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján határoz. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A kezdeményezésről a feleket a kérelem másolatának megküldésével kellő időben előzetesen értesíteni kell. Ha a felek valamelyike nem egyezik bele az eljárás írásban történő lefolytatásába, a meghallgatást meg kell tartani. A fogyasztónak a pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát az eljáró tanács elnöke annak beérkezésétől számítva haladéktalanul megküldi. Amennyiben erre már nem áll rendelkezésre kellő idő, a válasziratot a meghallgatáson adja át.

Az együttműködési kötelezettség mindkét felet terheli. Ezen kötelezettség keretében a fogyasztónak hiánytalan és a törvényi elvárásoknak megfelelő kérelmet kell benyújtania, a Pénzügyi Békéltető Testület kérésére a szükséges iratokat, egyéb bizonyítási eszközöket szolgáltatnia kell, meg kell jelennie személyesen vagy képviselő útján a meghallgatáson. Ezen kötelezettség megszegése azon jogkövetkezménnyel jár, hogy a PBT elutasítja a kérelmet, megszünteti az eljárást vagy a rendelkezésre álló iratok alapján dönt.

A pénzügyi szolgáltatót terhelő együttműködési kötelezettség keretében, a pénzügyi szolgáltatónak a törvényben meghatározottaknak megfelelő válasziratot kell készítenie, dokumentumokat kell szolgáltatnia, meg kell jelennie a meghallgatáson. Ezek elmulasztása esetén a PBT közzéteheti annak a pénzügyi szolgáltatónak a nevét, székhelyét és az eljárással és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely felszólítása ellenére nem tett az ügyéremére vonatkozó nyilatkozatot, és a kitűzött

meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Ha a pénzügyi szolgáltató megsérti a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó rendelkezéseket, vele szemben a PSZÁF fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazhat (felszólítás, bírság).

A pénzügyi szolgáltató nyilatkozatot tehet (alávetés). Az alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a PBT eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatban a pénzügyi szolgáltató korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon. A PBT a nála megtett alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet. Az alávetés hiánya nem mentesít az együttműködési kötelezettség alól.

A PBT feladata elsősorban a felek közötti egyezség létrehozásának megkísérlése. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a PBT eljáró tanácsa azt határozattal jóváhagyja. Az egyezség elmaradása esetén folytatódik az eljárás és annak eredményében válik ketté, hogy a pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a PBT döntésének vagy sem. Alávetés esetén a PBT eljáró tanácsa megalapozott kérelem esetén kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, alávetés hiányában ajánlást.

Az eljárás nem nyilvános, de azzá tehető, amennyiben ahhoz mindkét fél hozzájárul. A kérelem és a válaszirat módosítható, kiegészíthető, kivéve, ha indokolatlanul késleltetné az eljárást illetve, ha korlátozott alávetés esetén a módosítás túlmegy az alávetési nyilatkozatban vállaltakon.

Amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. A pénzügyi szolgáltató részéről a távolmaradás az együttműködési kötelezettség megszegéseként is értékelhető.

Az eljárást meg kell szüntetni, ha a fogyasztó a kérelmét visszavonja, a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, az eljárás folytatása lehetetlen, az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség.

Az eljáró tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt. A PBT-nek kötelezettsége a kérelmet kimeríteni, ugyanakkor azon nem terjeszkedhet túl. Eljárása ingyenes, kivéve a felmerülő egyéb költségeket (utazás, levelezés).

A tanács határozatát, illetve ajánlását a meghozatala napján hirdeti ki. A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére a kézhezvételtől számított tizenöt napos határidőt kell szabni. A PBT jogosult határozatát, ajánlását a felek nevének megjelölése nélkül, a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének rövid leírásával nyilvánosságra hozni. Szankció jellegű a nyilvánosságra hozatal akkor, ha a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács által hozott ajánlásnak nem tesz eleget. Ekkor a PBT, a fogyasztónevének megjelölése nélkül, ugyanakkor a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét legkorábban az ajánlásnak a szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével nyilvánosságra hozni.

Az alternatív vitarendezés nem vonja el a bírói út lehetőségét, így ha a fogyasztó nem ért egyet a PBT döntésével, igénye elbírálása érdekében bírósághoz fordulhat, illetve kérheti a határozat hatályon kívül helyezését.

Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi jogviták alternatív vitarendezésre létrejött hálózata a FIN-Net, mely az Európai Unió, Izland, Lichtenstein és Norvégia területén működik.

A PBT eljárására, elérhetőségére vonatkozó információk a PSZÁF honlapján ([www.pszaf.hu/pbt](http://www.pszaf.hu/pbt)) érhetőek el 2011. július 1-jétől.

## **11. Záró rendelkezések**

A bankkártyákkal kapcsolatos reklamációk, panaszok intézése során a Bankkártya ügyrend előírásai az irányadóak.

A befektetési üzletággal kapcsolatos reklamációk, panaszok intézése során a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt. befektetési üzletági tevékenységre vonatkozó ügyviteli utasításai az irányadóak.

Jelen szabályzatot valamennyi egységben az ügyfél által jól látható, könnyen elérhető helyen ki kell függeszteni, valamint a Takarékszövetkezet honlapján közzé kell tenni.

Bonyhád, 2011. július 25.

**Brauer János**  
**elnök-ügyvezető igazgató**

1. sz. melléklet

**Tájékoztató a panaszok intézéséről és más fórumokhoz történő bejelentéséről****Tisztelt Ügyfelünk!**

A Takarékszövetkezetre vagy egységére vonatkozó panaszát szóban vagy írásban teheti meg. Szükség esetén a szóbeli bejelentését írásba foglaljuk.

Az írásban benyújtott panaszbejelentés eredeti példányát a Takarékszövetkezet központjába juttatjuk el a reklamáció kivizsgálása érdekében.

A panasz, bejelentés kivizsgálásáról és elintézéséről legkésőbb 30 napon belül írásban tájékoztatjuk.

A panaszokat a Takarékszövetkezet a hét minden napján 0-24 óráig fogadja a 06/21/345-6677-es telefonszámon. A szám tárcsázásakor az automata kéri a panaszost, hogy a sípszót követően tegye meg panaszát, nevének, telefonszámának, posta- és email címének bemondásával együtt. A panaszos tájékoztatást kap arról, hogy munkatársunk hamarosan felveszi vele a kapcsolatot.

**Takarékszövetkezetünk központjának és egységeinek elérhetőségei:****Központ:**

Cím: 7150 Bonyhád, Szabadság tér 9.

Telefon: 0036/74 550-940

Telefax: 0036/74 550-947

E-mail: [kozpont@volgyseg.tksz.hu](mailto:kozpont@volgyseg.tksz.hu)

Honlap: [www.takarek.eu](http://www.takarek.eu)

**Egységek:****Bonyhádi kirendeltség**

Cím: 7150 Bonyhád, Szabadság tér 9.

Telefon: 0036/ 74 550-941, 0036/74 550-942

Telefax: 0036/74 550-947

**Aparhanti kirendeltség**

Cím: 7186 Aparhant, Kossuth u. 32.

Telefon: 0036/74 483-729, 74/583-006

Telefax: 0036/74 483-729

**Dombóvári kirendeltség**

Cím: 7200 Dombóvár, Hunyadi tér 42.

Telefon: 0036/74 464-190, 0036/74 565-049  
Telefax: 0036/74 464-190

Dombóvári II. sz. fiók

Cím: 7200 Dombóvár, Köztársaság u. 7.  
Telefon: 0036/74 565-320, 0036/74 565-321

Györei kirendeltség

Cím: 7352 Györe, Petőfi u. 10.  
Telefon: 0036/74 459-929,  
Telefax: 0036/74 459-929

Mágocsi kirendeltség

Cím: 7342 Mágocs, Szabadság u. 23.  
Telefon: 0036/72 451-137, 0036/72 451-009  
Telefax: 0036/72 451-137

Nagymányoki kirendeltség

Cím: 7355 Nagymányok, Petőfi S. u. 96.  
Telefon: 0036/74 458-288  
Telefax: 0036/74 458-288

Pécsváradi kirendeltség

Cím: 7720 Pécsvárad, Kossuth L. u. 32.  
Telefon: 0036/72 566-046  
Telefax: 0036/72 566-046

Regölyi kirendeltség

Cím: 7193 Regöly, Hunyadi u. 2.  
Telefon: 0036/74 402-490

Sásdi kirendeltség

Cím: 7370 Sásd, Rákóczi u. 26.  
Telefon: 0036/72 476-187  
Telefax: 0036/72 575-005

Szakályi kirendeltség

Cím: 7192 Szakály, Tanácsköztársaság u. 356.  
Telefon: 0036/74 488-332

Szászvári kirendeltség

Cím: 7349 Szászvár, Május 1. tér 5.  
Telefon: 0036/72 589-008  
Telefax: 0036/72 589-008

Szekszárdi kirendeltség

Cím: 7100 Szekszárd, Széchenyi u. 62.  
Telefon: 0036/74 529-400, 0036/74 529-403  
Telefax: 0036/74 529-405

Tamási kirendeltség

Cím: 7090 Tamási, Szabadság u. 41.  
Telefon: 0036/74 471-831, 0036-74 470-717

Telefax: 0036/74 471-831

Teveli kirendeltség

Cím: 7181 Tevel, Fő u. 396.

Telefon: 0036/74 524-000, 0036/74 524-001

Egyházaskozári kirendeltség

Cím: 7347 Egyházaskozár, Fő tér 3.

Telefon: 0036/74 459-109

Kárászi kirendeltség

Cím: 7333 Kárász, Petőfi S. u. 36.

Telefon: 0036/72 520-703

Lengyeli kirendeltség

Cím: 7184 Lengyel, Petőfi S. u. 23.

Telefon: 0036/74 582-510, 0036/74 582-511

Magyarszéki kirendeltség

Cím: 7396 Magyarszék, Kossuth u. 49.

Telefon: 0036/72 521-030, 0036/72 521-031

Mindszentgodisai kirendeltség

Cím: 7391 Mindszentgodisa, Kossuth u. 67.

Telefon: 0036/72 578-008

Váraljai kirendeltség

Cím: 7354 Váralja, Kossuth u. 203.

Telefon: 0036/74 458-428

Telefax: 0036/74 458-428

Vásárosdombói kirendeltség

Cím: 7362 Vásárosdombó, Rákóczi u. 32.

Telefon: 0036/72 453-117

Amennyiben a vizsgálat eredménye az Ön számára nem elfogadható úgy jogorvoslati igényével az alábbi szervekhez fordulhat:

- **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)**  
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levelezési cím: 1532 Budapest BKKP, Pf: 777.
- **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)**  
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Ügyfélkapun keresztül: [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)
- **Lakóhelye illetve tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testület.**  
A peren kívüli egyezség meghozatala érdekében a Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület háromtagú tanácsban jár el. A kérelmet a Békéltető Testület elnökének kell benyújtani, melynek tartalmaznia kell:
  - a panaszos nevét, lakóhelyét, vagy tartózkodási helyét,
  - a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét és székhelyét,
  - a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és bizonyítékait,
  - a panaszos nyilatkozatát a panaszügy rendezésének megkísérléséről,

- a tanács döntésére irányuló indítványt.

A Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségei:

**Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**  
7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefon: 0036/74 411-661  
Telefax: 0036/74 411-456  
e-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Észrevétellel, panasszal élhet még:

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**  
**Dél-dunántúli Regionális Felügyelőség**  
**Szekszárdi kirendeltség**  
7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13.  
Telefon: 0036/74 510-414  
Telefax: 0036/74 510-413  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

**Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**  
1088 Budapest VIII. ker, József krt. 6.  
Telefon: 0036/1 459-4800  
Telefax: 0036/1 210-0741  
E-mail: [fvf@fvf.hu](mailto:fvf@fvf.hu)

**Bonyhád Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője**  
7150 Bonyhád, Szabadság tér 12.  
Telefon: 0036/74 500-202  
Telefax: 0036/74 500-280  
E-mail: [info@bonyhad.hu](mailto:info@bonyhad.hu)

**Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet**





**Panaszok, bejelentések nyilvántartása (központban)**

2/b. sz. melléklet

1.) Sorszám:
2.) Panaszos (bejelentő) neve:
3.) Panaszos (bejelentő) lakcíme:
4.) Panasz (bejelentés) tárgya:
5.) Iktatószám, iktatás időpontja:
6.) Beküldő egység, szervezet neve:

7.) Központba történő továbbítás/érkezés dátuma:
8.) Kivizsgálás kezdete/befejezése:
9.) Intézkedés határideje:
10.) Megtett intézkedés:
11.) Elutasítás esetén annak indoka:
12.) Végrehajtásért felelős megnevezése:

13.)Elintézés dátuma:

14.)Panaszosnak adott válasz dátuma:

15.)Intézkedésre továbbítva (cím, dátum):

16.) Megjegyzés:

Völgység-Hegyhát Takaréék

Ikt.sz.: ...../ .....

..... Kirendeltség

### Pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban tett panasz (bejelentés)

Panaszos (bejelentő) ügyfél neve: .....  
Címe:.....  
Tel.száma:.....  
Bejelentés kelte: .....

A panasz (bejelentés) leírása:

*Takarékszövetkezeti kirendeltség tölti ki!*

Átvétel időpontja:..... Átvevő ügyintéző aláírása.....

A bejelentés elintézésének módja (A Takarékszövetkezet központja tölti ki!): .....

Dátum:..... Aláírás:.....

## Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet

### Bonyhád

#### A telefonos panaszkezelési ügyfélszolgálatra érkező panaszok intézése

(Szabályzat a fogyasztóvédelemről, panaszok intézéséről 4. sz. melléklete)

#### I. Bevezetés

A Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) törvény 215/B §-a valamint a Takarékszövetkezet panaszkezelési szabályzata előírja, hogy a telefonon érkező panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet az ügyintéző és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és azt egy évig megőrzi.

A jogszabályi megfeleléség biztosítása érdekében panaszkezelési ügyfélszolgálat létesítését határozta el a Takarékszövetkezet.

#### II. Jogszabályi háttér

A Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) törvény 215/B §.

#### III. Értelmező rendelkezések

**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 kapcsolatban kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozóan 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.

**Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egység.

#### **IV. A panaszkezelési ügyfélszolgálat működése**

Az ügyfél panaszt telefonon a 06/21/345-6677-es számon tehet. A szám tárcsázásakor az automata kéri a panaszost, hogy a sípszót követően tegye meg panaszát, nevének, telefonszámának, posta- és email címének bemondásával együtt. A panaszos tájékoztatást kap arról, hogy munkatársunk hamarosan felveszi vele a kapcsolatot.

A beérkezett hanganyagról a rendszer e-mail formátumban írásos dokumentumot generál, mely intézését az elnök-ügyvezető igazgató szignálja ki az érintett szakterület ügyintézőjére. Ezt követően a panasz iktatásra és továbbításra kerül az ügyintézőnek. A panasz további intézésére a panaszkezelési szabályzatban az írásos panasz kezelésére vonatkozó előírások alkalmazandók.

A panaszkezelési ügyfélszolgálat technikai működéséért, karbantartásáért az informatikai és üzemeltetési igazgató a felelős.

#### **V. Átmeneti intézkedések**

Azon átmeneti időszakban, amíg a rendszer nem teszi lehetővé a hanganyagból e-mail generálását, a Takarékné fogyasztóvédelmi kapcsolattartója naponta ellenőrzi az internetes felületen keresztül felhasználónév és jelszó megadását követően, hogy érkezett-e újabb panasz. Amennyiben igen, úgy a hangfájlt lementve továbbítja azt az elnök-ügyvezető igazgatónak, aki kijelöli az ügy intézésére illetékes munkatársat. A továbbiakban a panasz intézésére a panaszkezelési szabályzatban a szóbeli panasz intézésére előírt szabályok az irányadóak.

#### **VI. Záró rendelkezések**

A panaszkezelési ügyfélszolgálat telefonszáma a panaszkezelési szabályzatban kerül feltüntetésre, mely az egységek ügyfélterében, valamint a Takarékszövetkezet honlapján, a Kódexek menüpont alatt érhető el (<http://www.takarek.eu/fogyasztovedelem>).

**Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet**