



KÖRMEND ÉS VIDÉKE

TAKARÉKSZÖVETKEZET

**8/2008. SZABÁLYZAT
A FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL ÉS A PANASZOK
INTÉZÉSÉRŐL**

**Hatályos: 2008. október 13.
Módosítva: 2011. január 01.**

I. 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, bizalom a Takarékszövetkezet részéről az ügyfél iránt. Nem lehet teljes mértékben elkerülni, hogy az ügyfél – Takarékszövetkezet kapcsolatban ne adódjanak nézetkülönbségek, vitás helyzetek, ezért nagyon fontos ezeknek a megfelelő kulturált kezelése és jogszerű megoldása.

A Körmend és Vidéke Takarékszövetkezet (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) Igazgatósága évenként egy alkalommal tájékoztatást kap az ügyfélszolgálati tevékenység és a panaszügyek intézéséről, a tapasztalatokról.

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

- az 1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről,
 - a PSZÁF elnökének 14/2001. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről, valamint
 - a 15/2001. számú a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló ajánlása,
 - 9/2006 (XI.7) PSZÁF Felügyeleti Tanácsának ajánlása,
 - 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről,
 - PSZÁF tájékoztató a túlzott eladósodottság kockázatairól, és
- a fent fel nem sorolt, és időközben elfogadott új jogszabályok képezik.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat két nagy területet fog át:

- a fogyasztók tájékoztatását, az ügyfélszolgálati tevékenységet, valamint
- a panaszok és közérdekű bejelentések intézését.

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed:

- a Takarékszövetkezet egészének, vagy egyes fiókok / kirendeltségek, működésére vonatkozó javaslatokra, észrevételekre,
- a fogyasztók teljes körű tájékoztatására,
- az egyedi panaszok bejelentésének és azok intézésének módjára.

Területi hatálya kiterjed:

- a központra és
- valamennyi egységre.

Személyi hatálya: A Takarékszövetkezet valamennyi alkalmazottjára.

Fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje,

Pénzügyi szolgáltatás: A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatás és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás, továbbá a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény hatálya alá tartozó befektetési szolgáltatás, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatás és árutőzsdéi szolgáltatás,

Fogyasztási kölcsön: A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény hatálya alá nem tartozó minden olyan kölcsön, részletfizetés vagy halasztott fizetés, amelyet vállalkozás fogyasztó részére nyújt az általa forgalmazott termék vagy ingatlan megvételéhez, illetve az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez,

Fogyasztási kölcsönszerződés: A fogyasztási kölcsön igénybevételére irányuló szerződés.

1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

1.1. 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 ügyfélszolgálati helyiségnek minősül.

Az ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje megegyezik a fiók/kirendeltség működési rendjével, telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat (0-24 óráig), a következő számon érhető el: 06 21 2424 723.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos eléréssel biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a fogyasztónak - kérésére - rendelkezésre kell bocsátani.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Takarékszövetkezet panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a

fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be és a Takarékszövetkezet az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Az ügyfélszolgálat a panaszok intézése és az ügyfelek tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetekkel.

Az ügyfélszolgálat működtetéséért az adott fiók/kirendeltség vezetője a felelős.

Az ügyfélszolgálati tevékenység a helyi adottságokhoz, sajátosságokhoz igazodjon, első sorban a személyes ügyfélfogadás legyen a meghatározó.

Az ügyfélszolgálat megvalósulhat:

- szóban (telefonon, illetve személyesen),
- írásban (levélben, illetve elektronikus úton).

Követelmények az ügyfélszolgálatl 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, és a problémáikat a legegyszerűbb, leggyorsabb eljárásban rendezni, hogy az ügyfelek idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe,
- az ügyfélszolgálati helyiségben az ügyfelek tájékozódását és tájékoztatását elősegítő információs anyagokat kell elhelyezni,
- az ügyfélszolgálati helyiségben kell/lehet biztosítani a létrejött jogviszonyhoz közvetlenül kapcsolódó, valamint az ügyfelek jogait érintő dokumentumok hozzáférését, az ezekbe történő betekintést, figyelemmel a banktitokra és más korlátozó feltételekre is,
- közérthető, egyértelmű és részletes tájékoztatást kell adni írásban – a szerződés megkötése előtt – az esetleges fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervekről (megnevezésük, címük),
- az ügyfélszolgálati tevékenységet érintő változásokról (cím, telefonszám, munkarend változása, stb.) hirdetmény, közlemény útján tájékoztatni kell az ügyfeleket.

A jogszabályra történő hivatkozás esetén az ügyfelek kérésére a jogszabályi helyet ismertetni kell és ehhez közérthető magyarázatot kell adni.

Írásbeli hirdetés során a dokumentumok az olvashatóságot biztosító módon készüljenek.

Számszerű előrejelzések közlése esetén jelezni kell, hogy csak tájékoztató jellegűek az adatok (pl. várható hozam). A tájékoztatás félrevezető adatot, téves következtetésre alkalmas elemzéseket nem tartalmazhat.

A fogyasztási kölcsönszerződés érvényességéhez a szerződés írásba foglalása és egy példányának a fogyasztó részére történő átadása szükséges.

Semmis az a fogyasztási kölcsönszerződés, amely nem tartalmazza

- a) a szerződés tárgyát képező termék vagy ingatlan meghatározását,
- b) a szerződés alapján fizetendő ár meghatározását,
- c) a tulajdonjog átszállásának időpontját és feltételeit,
- d) a szerződéssel kapcsolatos összes költséget, ideértve a kamatokat, járulékokat, valamint ezek éves, százalékban kifejezett értékét,
- e) az éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíj mutatót,
- f) az éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíj mutató módosításának feltételeit, vagy ha ez nem lehetséges, az erről szóló tájékoztatást,
- g) a részletek számát, összegét, a törlesztési időpontokat,
- h) ha a termék vagy az ingatlan ára a szerződés időtartama alatt változhat, a változás feltételeit, illetve azt az összeget, melynek elérése esetén a fogyasztó hátrányos következmények nélkül elállhat a szerződéstől.

Az éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíj mutató összegét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, valamint a teljes hiteldíj mutató számítására és közzétételére vonatkozó rendelkezések alapján kell kiszámítani.

A fogyasztási kölcsönszerződésre vonatkozó szabályoktól a fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés semmis.

A szerződés semmisségére csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

A Takarékszövetkezet köteles a fogyasztót a fogyasztási kölcsönszerződés megkötésekor minden olyan szerződési feltételről tájékoztatni, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.

Ha a fogyasztási kölcsönt nyújtó Takarékszövetkezet, illetve a Takarékszövetkezet által nyújtott fogyasztási kölcsönt közvetítő harmadik személy kereskedelmi kommunikációjában szerepel a fogyasztási kölcsön kamata, bármilyen költsége vagy törlesztő részlete, vagy ezekkel összefüggésbe hozható bármely utalás, közvetlenül ezt követően az éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíj mutatót is fel kell tüntetni legalább ugyanakkora méretben és megegyező megjelenítésben, illetőleg jól érthetően el kell hangoznia.

Fogyasztási kölcsönszerződés esetében a fogyasztó minden esetben élhet a lejárat előtti teljesítés jogával. Ebben az esetben a Takarékszövetkezet köteles a hiteldíjat arányosan csökkenteni.

Fogyasztási kölcsönszerződés esetében az 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvröl (a továbbiakban: Ptk.) 329. §-ában foglaltaktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

A fogyasztó nem kötelezhető arra, hogy a Takarékszövetkezetnek a fogyasztási kölcsönszerződésből származó követelése ellenében váltókötelezettséget vállaljon. A Takarékszövetkezet a fogyasztási kölcsönszerződésből származó követelése biztosítására csekket a fogyasztótól nem fogadhat el.

A fogyasztó bármikor követelheti a Takarékszövetkezettől az olyan váltó vagy csekk visszaadását, amelyet a fogyasztási kölcsön ellentétben bocsátott ki.

A Takarékszövetkezet felel minden olyan kárért, amely a fogyasztót a fogyasztási kölcsönnel ellentétes váltó- vagy csekk-kibocsátással összefüggésben érte.

A szabályzat 3 számú melléklete tartalmazza a kölcsönökröl szóló tájékoztatót.

Reklám útján történő tájékoztatás esetén:

- a reklám egyértelmű, közérthető és jól áttekinthető, olvasható legyen,
- tartalmazza a Takarékszövetkezet pontos megnevezését, szükség szerint az érintett egység(ek) címét, stb.,
- a kínált termék azonosítására alkalmas információt vagy jogszabályban előirt kötelező adatot (pl. THM).

1.2. Szerződés kötés előtti tájékoztatási kötelezettség

A Takarékszövetkezet minden alkalmazottját fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli az ügyféllel szemben a szerződés megkötését megelőzően. Ebből eredően az ügyfelek részére részletes, alapos tájékoztatást kell adni, amely legyen közérthető, és ne tévessze meg az ügyfelet.

A tájékoztatás legyen teljes körű, terjedjen ki:

- az ügyfél részéről a szerződéshez kapcsolódó minden lényeges körülményre (pl. esetleges kockázatokra, díjakra és költségekre, feleket megillető jogokra és kötelezettségekre, a termékhez kapcsolódó és a fogyasztó védelmét szolgáló intézményekre, stb.),
- a Takarékszövetkezet által teljesítendő rendszeres és esetenkénti tájékoztatás szabályaira, annak módjára és időpontjára,
- a szerződés egyoldalú módosításának eseteire (a Takarékszövetkezet részéről), és
- a jogszabályokban meghatározott tájékoztatási kötelezettségekre és dokumentumok átadására.

Biztosítani kell a termékismertetés során elmondott és a megkötendő szerződésbe foglalt feltételek közötti összhangot.

Külön figyelmet kell fordítani a tájékoztatás során:

- az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra (gyermekek, idősök, stb.), és
- az e körben folyósított termékekkel kapcsolatos tájékoztatás megadására,
- az összetett, bonyolult és újdonságokkal bíró termékekkel kapcsolatos ismertetésekre.

1.3. Panaszok intézése

A fogyasztó és a Takarékszövetkezet közötti jogviszony keretében sor kerülhet vitás kérdések keletkezésére, melyek bejelentések, panaszok formájában jelennek meg.

Panasz: Olyan kérelem, amely egyéni (érdek vagy jog-) sérelem megszüntetésére irányul.

Bejelentés: Olyan körülményre (hibára, hiányosságra) hívja fel a figyelmet, amelynek megszüntetése, orvoslása a Takarékszövetkezet és a vele kapcsolatban álló közösség érdekeit szolgálja. A bejelentés egyúttal javaslatot is tartalmazhat.

A bejelentések és panaszok (továbbiakban: panasz) benyújthatók:

- írásban (vásárlók könyvében tett bejegyzés, levél útján), vagy
- szóban (később meghatározottak szerint írásba foglalva),
- telefonon, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül,
- e-mailben,
- a Takarékszövetkezet központjába vagy
- az egységbe.

A Takarékszövetkezethez benyújtott panaszokat – köztük a névtelen bejelentéseket is – minden egység köteles befogadni.

A panaszok intézéséről és más fórumukhoz történő bejelentésről szóló tájékoztatót (1. számú melléklet) az ügyféltérben jól látható helyen kell kifüggeszteni.

Az egységekben és a központban nyilvántartó füzetet kell vezetni, amely a 2. számú melléklet szerinti adatokat tartalmazza. Év végén a kirendeltség vezető, a központban az adminisztrálásért felelős munkatárs zárja le a nyilvántartást és új oldalon nyitja meg a következő évet. A sorszámozás minden évben az 1. sorszámmal kezdődik.

A panaszok külön nyilvántartása nem érinti az általános ügykezelésre vonatkozó rendelkezéseket (az iktatásnak azok szerint kell megtörténni). A külön nyilvántartás az irattári anyagokon belüli elkülönítést és tárolást segíti, azaz a panaszügyeket a többi iratanyagtól elkülönítetten kell az egységekben és a központban is tárolni.

Amennyiben a panaszt szóban nyújtják be, úgy azt az ügyfél kérésére, vagy ha a panaszt felvevő úgy ítéli meg, írásba kell foglalni a rendszeresített nyomtatványon (3. számú melléklet), amelyet a panaszt tevő is aláír. Telefonon tett panasz esetén a panaszról írásos feljegyzést kell készíteni. Az eredeti példányt a soron következő

postával a központba – a titkárságra – kell továbbítani az ügy kivizsgálása céljából. Az egységekbe levélben érkezett panaszt a nyilvántartásba veszik, majd ugyancsak az eredeti példányt (a borítékkal együtt) a soron következő postával a központba – a az szervezeti és működési szabályok szerint illetékes ügyvezetőnek címezve – kell továbbítani a kivizsgálás céljából. Az egységben másolatot kell hagyni.

A központba beérkezett panaszokat a a az szervezeti és működési szabályok szerint illetékes ügyvezető.

Fontos tudni való: a beérkezéstől számítva 30 napon belül kell a panaszosnak a választ megküldeni!

A kivizsgálás eredményéről a panaszost minden esetben írásban tájékoztatja a szervezeti és működési szabályok szerint illetékes ügyvezető.

A válasz másolatát az érintett egység tudomásulvétel végett, vagy további intézkedés céljából megkapja. Ha további intézkedésre kap utasítást az egység, úgy annak megtörténtéről a központot írásban tájékoztatja. Csak ebben az esetben tekinthető lezártnak az adott panasz.

Ezt követően az adott panaszhoz tartozó iratokat összeszerelve, külön évenként és növekvő sorszám szerint kell letárolni.

A panaszosnak küldendő válaszban közérthetően kell jelezni a panasz elfogadásának tényét, a panaszt kiváltó okok megszüntetésére tett intézkedés(ek)e)t és esetleges egyet nem értés esetén a jogorvoslati lehetőségek ismertetését.

Ha a panaszt el kell utasítani, úgy ennek részletes, közérthető és egyértelmű indoklását kell megadni. Ebben az esetben különösen fontos a jogorvoslati lehetőségekről korrekten tájékoztatni a panaszost, mivel további fórumokhoz fordulhat panaszának kedvező elbírálása miatt.

A Takarékszövetkezet Felügyelő Bizottsága és belső ellenőre évente ellenőrzi a panaszügyek kezelését, elintézését.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat alkalmazását elősegítő egyéb rendelkezések a Szabályzat elválaszthatatlan részét képező mellékletek, függelékek, stb. tartalmazzák (tartalmazhatják).

Jelen Szabályzat egységes szerkezetbe foglalásának tényét a Takarékszövetkezet ügyvezetője igazolja és hirdeti ki.

Az Igazgatóság felhatalmazza a Takarékszövetkezet igazgatósági tagságú ügyvezető igazgatóját, hogy a jogszabályi, stb. változásokból eredő módosításokat, a

rendeletek érdemi tartalmát meg nem változó mértékig, önállóan átvezesse és ennek tényét az egységes szerkezetbe foglalva (szabályzat, mellékletek) rögzítse.

Jelen szabályzat rendelkezéseinek érdemi megváltoztatása nélkül, annak módosítását a szervezeti és működési szabályok szerinti ügyvezető alulírott napon végezte el.

Kelt: Körmend, 2011.01.01.



Dr. Forgács Béla
Ügyvezető igazgató

1. számú melléklet

Tájékoztató (hirdetmény) a panaszok intézéséről és más fórumokhoz történő bejelentésről

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/fogyasztó:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Körmend és Vidéke 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. Az általános ügyfélszolgálatot a Takarékszövetkezet kirendeltségei/ fiókjai látják el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni. A

panaszokat a kirendeltség-vezető vizsgálja ki, majd előterjeszti az illetékes ügyvezetőhöz, aki azt a Felügyelő Bizottság elnökéhez továbbítja.

1. Az ügyfélbejelentések módja

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

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

Amennyiben az Ön által tett ügyfélbejelentésre kapott szóbeli választ nem fogadja el vagy kifejezetten kéri annak írásos rögzítését, úgy a mellékelt formanyomtatvány rendelkezésre áll az ügyfélbejelentés megtételére, illetve felvételére.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön is kap egy példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumokat.

A kirendeltségeken/ fiókokban az ügyfélszolgálat szerdán 8-20 óráig áll rendelkezésre. A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Takarékszövetkezet érintett szakterületének, amely a lehető leggyorsabban - de legfeljebb a bejelentéstől számított 31 napon belül - választ vagy megoldási javaslatot ad az Ön által felvetett problémára.

Ha Önnek befektetési, illetve kiegészítő befektetési szolgáltatással kapcsolatban keletkezne panasz, abban az esetben kérdéseivel mind a Takarékszövetkezet ügynökéhez, mind pedig a Takarékszövetkezethez fordulhat.

A Takarékszövetkezet az ügynök tevékenységéért ugyanolyan felelősséggel tartozik, mintha saját maga járt volna el az adott ügylet során. Az ügynök a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani a Takarékszövetkezet részére, illetve a Takarékszövetkezet az ügynökkel kapcsolatban beérkező panaszról a Takarékszövetkezet haladéktalanul köteles az ügynököt tájékoztatni.

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

A Takarékszövetkezet kirendeltségeinek vezetői az Ön által benyújtott panaszokról, kifogásairól, valamint az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panaszos pontos adatait
- az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panaszokat alátámasztó dokumentumok másolatát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,

- az előző pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásáért felelős személy megnevezését.

A nyilvántartásról negyedévente a Takarékszövetkezet Ügyvezető Testülete, illetőleg a Takarékszövetkezet Felügyelő Bizottsága részére tájékoztató készül.

2. Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek):

Telefon: 06-94-592-541

Telefax: 06-94-592-545

E-mail: kozpont@kormend.tksz.hu

Postai cím: Körmend és Vidéke Takarékszövetkezet

9900, Körmend Rákóczi u.32.

9783, Egyházaskörte, Kossuth u. 108. (Egyházaskörte-i Fiók)

9700, Szombathely, Thököly u. 36. (Szombathelyi Fiók)

8900, Zalaegerszeg, Petőfi u. 20. (Zalaegerszegi Fiók)

9797 Nári, Petőfi Sándor u. 39. (Nári Fiók)

6000 Kecskemét, Búzahalász u. 20. (Kecskeméti Fiók)

1024 Budapest, Margit krt. 43-45. III./b. (Budapesti Fiók)

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI:

Amennyiben úgy ítéli meg, hogy a feltárt panaszos ügy nem zárult le az Ön által elfogadható módon akkor az alábbi külső felügyeleti szervekhez fordulhat észrevételeivel:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF):

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

Tel: 06-1-489-9100, Zöld szám: 06-80-203-776

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA):

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

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

Befektető-védelmi Alap (BEVA):

1092 Budapest, Köztelek u. 6. (City Gate irodaház)

Tel: 06-1-327-4353

FOGYASZTÓVÉDELMI FŐFELÜGYELŐSÉG:

1088 Budapest, József krt. 6.

Tel: 06-1-459-4800, Fax: 06-1-210-4677, Zöld szám: 06-80-201-205

OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET:

1055 Budapest, Balaton u.27.

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

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

Körmenđ és Vidéke
Takarékszövetkezet
9900 Körmenđ, Rákóczi u 32

1. A FELEK ADATAI

PANASZOS	PÉNZÜGYI SZERVEZET
NÉV:	NÉV: KÖRMEND ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET
CÍM:	CÍM: 9900 KÖRMEND RÁKÓCZI U 32
TELEFON:	TELEFON: 06-94-592-541
FAX:	FAX: 06-94-592-545
E-MAIL:	E-MAIL: kozpont@tkszkormend.hu
KÉPVISELŐ*/EGYÉB:	

*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!

A TAKARÉKSZÖVETKEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZSZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

I. AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

1. A PANASZ

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

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

- KÖRMEND ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET
- KÖRMEND ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET ÁLTAL IGÉNYBEVETT ÜGYNÖK

ÜGYNÖK NEVE, CÍME:

A PANASZ MELY ÜGYNÖKI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

- DEVIZASZÁMLA-VEZETÉS ÉS VALUTAFORGALMAZÁS
- BANKKÁRTYA-FORGALMAZÁS
- KÉSZPÉNZFORGALMAZÁS
- BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁS

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

- VISSZAUTASÍTOTTÁK A
 - DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
- SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
- BANKKÁRTYÁVAL KAPCSOLATOSHIBA

- NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST
- HIBA A SZÁMLAKIVONATON NYÚJTOTTÁK

- A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK
- EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:

- 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:

2. KÖRÜLMÉNYEK

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

3. A PANASZOS IGÉNYE

- SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA A KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA

- A SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE, ÖSSZEGE:

- MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

- A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE: MEGSZÜNTETÉSE

- A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

- TÁJÉKOZTATÁS FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

- EGYÉB IGÉNY:

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

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A PÉNZÜGYI SZERVEZET 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK ÉS A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETTSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETT TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

2. számú melléklet

1. Panaszok, bejelentések nyilvántartó füzete (egységben)

Sorszám,
Panaszos (bejelentő) neve, lakcíme,
A panasz (bejelentés) tárgya
Iktatásának időpontja,
Az érintett egység, ügynök neve,
Panaszkezelés felelőse (Fiók/kirendeltség-vezető):
Központba elküldve (dátum),
Elintézés módja és
Dátuma,
Megjegyzés.

2. Panaszok, bejelentések nyilvántartó füzete (központban)

Sorszám,
Panaszos (bejelentő) neve, lakcíme,
A panasz (bejelentés) tárgya
Iktatásának időpontja,
Az érintett egység (személy) neve,
Panaszkezelés felelős:
Központba megérkezett
Kivizsgálás kezdete és
Befejezése,
Elintézés módja és
Dátuma,
A panaszosnak adott válasz dátuma,
Intézkedésre továbbítva (hová) és
Dátuma
Megjegyzés.