

**SZABOLCS TAKARÉKSZÖVETKEZET**

**SZABÁLYZAT**

**PANASZKEZELÉSRŐL ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL**

**Hatálybalépés: 2010. május 01.**

## **1. Bevezetés és általános rendelkezések**

### **1.1. A szabályzat célja**

A szabályzat célja az, hogy a Szabolcs Takarékszövetkezetnél (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) egységes szerkezetben, általánosan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve orvoslását, a továbbiakban együtt: intézését.

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

### **1.2. A szabályzat hatálya**

A szabályzat 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 szabályzatban foglaltakat kell alkalmazni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban: PSZÁF, Felügyelet) által – érdemi elintézésre – a Takarékszövetkezethez továbbított ügyfélbejelentésekre is.

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

Jelen szabályzat az ügyfélbejelentések intézésével és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban keletkező szabályokat tartalmaz és elsőbbséget élvez az egyéb szabályzatokban rögzített előírásokkal szemben.

### **1.3. A szabályzat 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 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.

### **1.4. Fogalmak**

- **Ügyfél (fogyasztó)** : minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a

Takarékszövetkezet 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 panasz, 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 valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyisége, így a Takarékszövetkezet központja, területi igazgatósága és összes kirendeltsége (szervezeti egységek). Az egyes szervezeti egységek elérhetőségét a szabályzat külön melléklete tartalmazza. A Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfelek ügyfélbejelentéseit illetve panaszait fogadni, majd azokat a takarékszövetkezet központjába továbbítani a panasz illetve bejelentés elintézése végett.
- **Reputációs kockázat:** a tőkét vagy a jövedelmezőséget érintő olyan kockázat, amely a Takarékszövetkezetről kialakult kedvezőtlen fogyasztói, üzletpartneri, befektetői vagy hatósági véleményből származik, és a Takarékszövetkezet külső megítélésének a kívánatos szinttől való elmaradásában nyilvánul meg.
- **Reputációs károk:** a tényleges vagy lehetséges negatív pénzügyi hatást nem mutató események, amelyek nem minősülnek kvázi veszteségeknek és a Takarékszövetkezet reputációját/jó hírnevét rontó hatásokkal járnak.

## **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.
- Az igazgatók illetve kirendeltségvezetők felelőssége a jelen utasítás beosztott munkatársaikkal történő betartatása és az utasításban foglalt szabályoknak megfelelő eljárás/magatartás ellenőrzése.
- Az ügyfélszolgálati tevékenységben bekövetkező módosulásokról (pl. cím, felfogadási idő megváltozása) időben, a változást megelőzően legalább 15 nappal megfelelő tájékoztatást kell adni az ügyfelek részére.

### 1.5.2. Tárgyi, személyi feltételek

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, felfogadási ideje megegyezik a szervezeti egység működési rendjével.

Az ügyfélszolgálat működtetéséért az adott szervezeti egység vezetője a felelős.

Az ügyfélszolgálati tevékenység a helyi adottságokhoz, sajátosságokhoz igazodik. Elsősorban a személyes ügyfélfogadás legyen a meghatározó.

Az ügyfélszolgálat megvalósulhat:

- szóban (telefonon , illetve személyesen,
- írásban (panaszkönyv, telefax, e-mail illetve postai úton levélben).

*Követelmények az ügyfélszolgálatl szemben:*

- az ügyfélszolgálati helyiség legyen könnyen elérhető, illetve az ott nyújtott szolgáltatások legyenek könnyen igénybe vehetők,
- a fogyasztók kérdéseire gyors, pontos, közérthető válaszokat kell adni, és a problémáikat a legegyszerűbb, leggyorsabb eljárásban rendezni, hogy a fogyasztók idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe,
- az ügyfélszolgálati helyiségben a fogyasztók tájékozódását és tájékoztatását elősegítő információs anyagokat kell elhelyezni. Bővebb információt az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársak, illetve az általuk telefonon vagy személyesen elért munkatársak nyújtanak. A Takarékszövetkezettről szóló általános információk a Takarékszövetkezet internetes honlapján is elérhető.
- az ügyfélszolgálati helyiségben kell biztosítani a létrejött jogviszonyhoz közvetlenül kapcsolódó, valamint a fogyasztó 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.

## 2. Az ügyfélbejelentések és panaszok kezelésének rendje

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

## **2.1. Az ügyfélbejelentések, panaszok kezelésének módja**

A Szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza a Takarékszövetkezet szervezeti egységeinek felsorolását és azok elérhetőségeit postacímen, telefon illetve telefax által, továbbá e-mail-en keresztül.

Az ügyfél részére – kérésére - lehetővé kell tenni a Takarékszövetkezet panasszal kapcsolatos eljárásának, illetve meghozott intézkedéseinek nyomon követését.

### **2.1.1. A Takarékszövetkezethez benyújtott ügyfélbejelentések és panaszok csatornái**

A Takarékszövetkezet az ügyfélbejelentéseket és panaszokat elfogadja:

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

#### **2.1.1.1. Szóban közölt bejelentés illetve panasz kezelése:**

##### **A./ Személyesen közölt bejelentés illetve panasz kezelése**

Az 1. sz. mellékletben felsorolt bármelyik szervezeti egységben, annak nyitvatartási idejében, a takarékszövetkezet központjában minden munkanapon 8-16 óráig lehet bejelentést vagy panaszt tenni a panaszfelvételre kijelölt munkatársak illetve a szervezeti egység vezetője részére. A szóban megtett panaszt a szervezeti egység azonnal helyben megvizsgálja és lehetőség és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz e módon történő kezelésével nem ért egyet, a szervezeti egység vezetője illetve helyettese a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet a készítő munkatárs illetve az ügyfél is aláír, és amelynek általa „átvettem” felirattal és dátummal ellátott másolati példányát a személyesen eljáró ügyfél részére átadja. Az eredeti példányt a Takarékszövetkezet központjába, annak titkárságára a soron következő postával továbbítja az ügy kivizsgálása céljából.

A személyesen eljáró ügyfél szóban megtett panaszáról - amennyiben nem a hagyományos panaszkönyvben történő beírást választja – a panaszfelvételt foganatosító ügyintéző által kitöltött, a szabályzat **2. sz. melléklete** által tartalmazott, „nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz (jegyzőkönyv)” elnevezésű formanyomtatvány készül, amelyet a kitöltő munkatárs és az ügyfél is aláír. Az ügyfél aláírásával jóváhagyja, hogy a panaszfelvételi jegyzőkönyvben foglaltak megfelelnek az általa előadni kívántaknak. A panaszról fentiek szerint felvett jegyzőkönyvet a soron következő postával a központba kell továbbítani a panaszfelvételt foganatosító kirendeltségnek.

##### **b./ Telefonon közölt bejelentés vagy panasz kezelése:**

**Telefonszám: 06-42/311-222**

A fenti telefonszámon lehetséges az ügyfélbejelentés illetve panasz telefonon történő ügyintézése. A telefonon elérhetőség minden pénteki napon 8 órától 20 óráig biztosított. A takarékszövetkezet biztosítja az ügyfél számára az ésszerű várakozási időn belüli hívás fogadását és ügyintézését. A jogszabályi megfelelés érdekében a fent megadott, telefonszámon bonyolított kommunikációt a takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél részére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását továbbá térí-

tésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.. A bejelentett panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség és lehetőség szerint azonnal orvosolni. Ha az ügyfél a panasz ilyen formájú kezelésével nem ért egyet vagy számára az adott válasz nem kielégítő, a takarékszövetkezet munkatársa a panaszról feljegyzést készít és az ügyfél részére – a panaszra a takarékszövetkezet indoklással ellátott írásbeli válaszával együtt - a panaszközlésétől számított 30 napon belül térítvevénnyel ellátott levélben megküldi. A panasz elbírálásakor a feljegyzés mellett a hangfelvétel anyagát is fel kell használni.

### **2.1.1.2. Írásban közölt bejelentés vagy panasz kezelése**

#### **A./ Panaszkönyv**

Az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben (ügyféltér) elhelyezett panaszkönyvbe történő beírással a személyesen megjelenő ügyfél a helyszínen eljárva megteheti írásban panaszát illetve bejelentését. A szigorú számadású nyomtatványnak minősülő, az ügyfél által megfelelően kitöltött és aláírt panaszkönyv eredeti példányát az ügyfélpanasz kezelésével megbízott munkatárs átveszi, és egy munkanapon belül továbbítja a takarékszövetkezet központja felé a panasz kivizsgálása céljából. Egy másolati példányát átvettem jelzéssel és kézjeggyével ellátva átadja az ügyfélnek.

#### **A./ Telefax**

Telefaxon a szabályzat 1. sz. mellékletében felsorolt szervezeti egységekhez rendelt fax számokon lehet bejelentéssel vagy panasszal élni. A kézbesítési munkakört ellátó munkatársak a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítják a takarékszövetkezet központja felé annak titkárságára, ahol intézkednek a panasz kivizsgálása felől.

#### **B./ E-mail**

E-mailen keresztül a szabályzat 1. sz. mellékletében felsorolt szervezeti egységekhez rendelt e-mail címeken lehet bejelentést illetve panaszt tenni. Az adott szervezeti egység vezetője vagy helyettesítésre kijelölt munkatársa a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítja a takarékszövetkezet központi e-mail címére az ügy kivizsgálása céljából.

#### **C./ Postai úton küldött levél**

A szabályzat 1. sz. mellékletében felsorolt szervezeti egységekhez rendelt postai levélcímre érkezett írásbeli ügyfélbejelentést illetve panaszt (borítékával együtt) az adott szervezeti egység vezetője vagy helyettesítésre kijelölt munkatársa 1 munkanapon belül továbbítja a takarékszövetkezet központjába annak kivizsgálása céljából. A levélből egy másolati példányt Az adott egységben marad.

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

Természetesen az ügyfél személyesen eljárva is behozhatja írásos levelét panaszkezelés végett.

### **2.1.1.3. A panasz illetve bejelentés ügyintézésének rendje**

A központba érkezett írásbeli ügyfélbejelentésről és panaszról, illetve a szóbeli bejelentésről vagy panaszról felvett jegyzőkönyvről a titkárságon nyilvántartó füzetet kell vezetni, amely a szabályzat 2.4. pontja szerinti adatokat tartalmazza. Tárgyév végén a központban az adminisztrálásért felelős titkárnő 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.

A központba beérkezett panaszokat az elnök – ügyvezető igazgató szignálja a bejelentéssel vagy panasszal érintett szakterület vezetője részére kivizsgálás céljából.

A kivizsgálás eredményéről a panaszost minden esetben – a beérkezéstől számított 30 napon belül – tértivevényes levél formájában írásban tájékoztatja a központ. A panaszt illetve bejelentést tevőnek írt válaszevelet az elnök-igazgató és ügyvezető igazgató vagy az általuk megbízott vezető írja alá.

A válasz másolatát a panasszal 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.

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 válaszunkkal nem ért egyet, jogorvoslati igényével az alábbi szervekhez fordulhat:

#### **PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levél cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

## **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2

Tel: 42/311-544

Észrevétellel, panasszal élhet még:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség  
Budapest, VII. , József krt. 6. tel.: 1/210-03-73

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

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

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.

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

A takarékszövetkezet belső ellenőrzése évente téma- és célvizsgálat keretében ellenőrzi a panaszügyek kezelését, elintézését, és erről beszámol a takarékszövetkezet Igazgatóságának és a Felügyelő Bizottságnak.

### **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 Psztv. 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-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 ilyen 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.

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

- f) 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
- g) 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 huszonkét munkanapon belül átteszi a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi. A Titkárság 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 Titkárságra történő beérkezésének időpontját
- a panaszos 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 kockázatot
- a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott)

### 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.

#### 3.1.1. Az ügyfelek szerződéskötés előtti tájékoztatása:

##### Általános szabályok

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 információk 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.szabolcstakarek.hu](http://www.szabolcstakarek.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.

## **A befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szabályok**

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

#### **Általános szabályok**

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 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. Az ilyen kimutatást a pénzügyi intézmény legkésőbb kilencven napon belül köteles az ügyfélnek írásban megküldeni.

## 4. Reklám, marketing

### Általános szabályok

A Takarékszövetkezet reklámtevékenységének ellátásáért az Ügyvezető Igazgató és a Titkárság 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 befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó különleges szabályok

1. A befektetési szolgáltatási tevékenységre, illetve kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó reklámnak egyértelmű utalást kell tartalmaznia a reklám jellegére vonatkozóan.

A reklámban szereplő tájékoztatás tartalma nem lehet ellentétes a Takarékszövetkezet által vagy nevében az ügyfél részére a Bszt. alapján nyújtott tájékoztatás tartalmával.

Ha a reklám pénzügyi eszközre, befektetési szolgáltatási tevékenységre vagy kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Ptk. szerinti szerződéses ajánlatot vagy ajánlattételre vonatkozó felhívást tartalmaz oly módon, hogy egyúttal közli az ajánlattétel elfogadásának, illetve az ajánlattételre vonatkozó felhívás megtételének módját, tartalmaznia kell a Bszt. 43. § (3)-(10) bekezdésében meghatározott információkat. Abban az esetben, ha az ügyfél a Ptk. szerinti ajánlattételre vonatkozó felhívás megtételéhez szükséges, reklámban közölt eljárás során ezeket az információkat megismeri nem kell tartalmaznia a Bszt. 43.§ (3)-(10) bekezdésében meghatározottakat.

2. A Takarékszövetkezet által a lakossági ügyfeleinek vagy potenciális lakossági ügyfeleinek címzett tájékoztatása meg kell, hogy feleljen a következőkben felsorolt feltételeknek:
  - a) tartalmazza a Takarékszövetkezet nevét,
  - b) nem titkol el lényeges információt, nem ad szándékosan félreértelmezhető információt és lényeges körülményt, tényt vagy adatot nem állít be lényegtelenként,

- c) nem hangsúlyozza a befektetési szolgáltatási tevékenység, a kiegészítő szolgáltatás vagy a pénzügyi eszköz előnyös tulajdonságait, illetőleg jellemzőit anélkül, hogy ezzel egyidejűleg a hátrányos tulajdonságok vagy jellemzők, illetőleg a kockázatok tárgyilagos és pontos bemutatására sor ne kerülne,
  - d) nem használ a leendő szerződő fél vagy az ügyfél számára nyilvánvalóan érthetetlen, értelmezhetetlen kifejezést, nyelvtani szerkezetet, és a tájékoztatás terjedelmét a közölni kívánt tartalommal összhangban határozza meg.
3. Ha a befektetési vállalkozás által adott tájékoztatás a befektetési vállalkozások, befektetési szolgáltatási tevékenységek, kiegészítő szolgáltatások vagy pénzügyi eszközök közötti összehasonlítást tartalmaz,
- a) az összehasonlítás tárgyilagos, tisztességes és kiegyensúlyozott módon kerül bemutatásra;
  - b) az összehasonlításhoz használt információs források, adatok megnevezésre kerülnek;
  - c) a tényektől elkülönített módon tartalmazza az összehasonlítás során használt feltevézéseket.
4. Ha a Takarékszövetkezet a tájékoztatás során pénzügyi eszköz, a pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató múltbeli hozamaira utal, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység múltbeli teljesítményére vonatkozó adatot vagy információt tartalmaz, a következő feltételeket kell teljesíteni:
- a) az utalás nem lehet a tájékoztatás leghangsúlyosabb eleme,
  - b) a tájékoztatásnak ki kell térnie az adott pénzügyi eszköz, pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató legalább az elmúlt öt naptári évben mért hozamára, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység legalább az elmúlt öt naptári évben mért teljesítményére,
  - c) a befektetési vállalkozásnak pontosan meg kell jelölnie az értékelés alapjául szolgáló referencia-időszakot, valamint a felhasznált információk és adatok forrását,
  - d) a tájékoztatásban feltűnő módon fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az adatok, illetve információk a múltra vonatkoznak és, hogy a múltbeli adatokból és információkból nem lehetséges a jövőbeni hozamra, változásra, illetőleg teljesítményre vonatkozó megbízható következtetéseket levonni,
  - e) ha ez az információ olyan más adatokra, illetve információkra épül, amelyek a leendő szerződő fél vagy az ügyfél székhelye vagy állandó lakhelye szerinti állam hivatalos valuta- vagy devizanemétől eltérő valuta- vagy devizanemben kerültek meghatározásra, a befektetési vállalkozás világosan megjelöli az adatok és információk valuta- vagy devizanemét és felhívja a figyelmet arra, hogy az egyes valuta- vagy devizanemek közötti átváltás befolyásolja az elérhető eredményt,
  - f) ha ez az információ díjakkal, jutalékokkal és egyéb költségekkel növelt módon számított adatokra és információkra épül, a befektetési vállalkozásnak be kell mutatnia e díjak, jutalékok és egyéb költségek hatását az eredményre.
5. Amennyiben a tájékoztatás a pénzügyi eszköz, a pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató múltbeli hozamának, illetőleg változásának becslését vagy erre vonatkozó utalást tartalmaz, akkor a tájékoztatásnak az adott pénzügyi eszköz és a pénzügyi eszközből képzett mutató vagy index alapját képező pénzügyi eszközre vagy pénzügyi eszközből képzett mutatóra vagy indexre is utalnia kell, valamint
- a) a múltbeli hozam, illetőleg változás becslésének az adott pénzügyi eszköz, pénzügyi eszközből képzett mutató vagy index alapját képező pénzügyi eszköz vagy

- pénzügyi eszközökből képzett mutató vagy index valós múltbeli hozamán kell alapulnia;
- b) az előző pontban meghatározott alaptermékre vonatkozó valós múltbeli hozam vagy változás bemutatása esetén meg kell felelni a 4. pontban leírt a)-c), e) és f) bekezdéseknek;
  - c) a tájékoztatásban feltűnő módon fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az adatok, illetve információk becsült múltbeli hozamra vagy változásra vonatkoznak, valamint hogy a múltbeli adatokból és információkból nem lehetséges a jövőbeni hozamra, illetőleg változásra vonatkozó megbízható következtetéseket levonni.
6. Ha a Takarékszövetkezet tájékoztatója a pénzügyi eszköz, a pénzügyi eszközökből képzett index vagy mutató jövőbeni hozamára, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység jövőbeni teljesítményére vonatkozó információt tartalmaz, a következő feltételeket kell, hogy teljesítse:
- a) a tájékoztatás nem alapulhat és nem is utalhat a pénzügyi eszköz, a pénzügyi eszközökből képzett index vagy mutató becsült múltbeli hozamára, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység múltbeli teljesítményére;
  - b) ésszerű és tárgyilagos feltételezéseken kell alapulnia, amelyeket tényszerű adatokkal kell alátámasztani;
  - c) amennyiben az információ díjakkal, jutalékokkal és egyéb költségekkel növelt módon számított adatokra és információkra épül, úgy bemutatásra kerül a jutalékok, díjak és egyéb költségek hatása az eredményre;
  - d) a tájékoztatóban feltűnő módon fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az adatok, illetve az információk becslésen alapulnak valamint, hogy ezen előrejelzésből nem lehetséges a valós jövőbeli hozamra, változásra, illetve teljesítményre vonatkozó megbízható következtetéseket levonni.

Ha a tájékoztatás adóügyi elszámolásra vagy adóügyi következményre vonatkozó információt tartalmaz, feltűnő módon ki kell emelni, hogy ez pontosan csak az adott ügyfél egyedi körülményei alapján ítélni lehet meg, valamint hogy ez a jövőben változhat.

A Takarékszövetkezet a tájékoztatás során egy felügyeleti hatóságnak sem használhatja a nevét olyan módon, amely arra utalna, hogy a hatóság javasolja vagy támogatja a Takarékszövetkezetet, annak tevékenységét vagy az adott pénzügyi eszközt.

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 hala-

déktalanul 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 nyilvántartás vezetéséről a Titkárság gondoskodik.

## **5. Záró rendelkezések**

1. A Titkárság köteles gondoskodni arról, hogy jelen szabályzat és azok mellékletei az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben kifüggesztésre/elhelyezésre kerüljön. Felelős továbbá a Takarékszövetkezet internetes honlapján történő elhelyezéséért.
2. A szóban bejelentett panaszok esetén a panasztevőt a panaszügy ügyintézője szóban köteles a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni.
3. Az utasítás mellékleteinek aktualizálása nem jelenti az utasítás módosítását.
4. Jelen szabályzatot a Takarékszövetkezet Igazgatósága 10/2010. számú határozatával jóváhagyta.
5. Jelen szabályzat 2010. május 01. napján lép hatályba. Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a 23/2003. számú Szabályzat a fogyasztóvédelemről és a panaszok intézéséről.

Kelt: Nyíregyháza, 2010. április 21.

Bede József  
igazgatóság elnöke

**A Szabolcs Takarékszövetkezet panaszkezelési és fogyasztóvédelmi  
Szabályzata**

**A Szabolcs 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.szabolcstakarek.hu](http://www.szabolcstakarek.hu))

**PANASZKEZELÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI 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.

- **Ügyfél/fogyasztó:** 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 Takarékbank 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:** a Takarékszövetkezet valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyisége, így a Takarékszövetkezet központja, területi igazgatósága és összes kirendeltsége (szervezeti egységek). Az egyes szervezeti egységek elérhetőségét a szabályzat külön melléklete tartalmazza. A Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfelek ügyfélbejelentéseit illetve panaszait fogadni, majd azokat a takarékszövetkezet központjába továbbítani a panasz illetve bejelentés elintézése végett.

**Az ügyfélbejelentések módja**

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

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 az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs tölti ki, aláírásával ellátja, és Ön azt elolvasása után jóváhagyólag aláírja. A kitöltést követően Ön kap egy aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni – amennyiben rendelkezik ilyennel - az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumokat.

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 a Takarékszövetkezet biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A rendelkezésre álló telefonszám az ügyfélbejelentés csatornái elnevezésű oldalon található, elérhetősége minden pénteki napon 8-20 óráig lehetséges.

Szóbeli panasz vagy bejelentés megtételére a takarékszövetkezet kirendeltségeiben nyitvatartási időben, a takarékszövetkezet központjában minden munkanapon 8-16 óráig áll az ügyfelek rendelkezésére, írásban (telefaxon, postai úton illetve elektronikusan) pedig folyamatosan elérhető. A központ személyes elérhetősége, pénteki napokon a rövidített nyitvatartási idő miatt a bejáratú ajtó melletti csengő megnyomásával biztosított.

A szóbeli panasz felvételéről (2. sz. melléklet) a panaszfelvételre kijelölt ügyintéző által kitöltött, ügyintéző és ügyfél által aláírt bejelentőlap 3 munkanapon belül átadásra kerül a Takarékszövetkezet érintett szakterületének, amely az ügyfélbejelentésre adott indoklással ellátott válaszát 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 Titkársága az Ön által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

## **Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)**

**Telefon:** 06-42/311-222  
**Telefax:** Az egyes szervezeti egységek telefaxain  
**E-mail:** Az egyes szervezeti egységek e-mail címein  
**Postai cím:** Az egyes szervezeti egységek postacímein

## **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,

### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2

Tel: 42/311-544

Észrevétellel, panasszal élhet még:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

Budapest, VII. , József krt. 6. tel.: 1/210-03-73

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője

4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

Szervezeti egység neve	Elérhetőség		
	Cím	Telefax	E-mail
Központ	4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 4.	06-42-597-541	<a href="mailto:kozpont@szabolcs.tksz.hu">kozpont@szabolcs.tksz.hu</a>
Területi Igazgatóság	4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 4.	06-42-597-560	<a href="mailto:teruleti@szabolcs.tksz.hu">teruleti@szabolcs.tksz.hu</a>
Újfehértói kirendeltség	4244 Újfehértó, Béke tér 4.	06-42-290-077	<a href="mailto:ujfeherto@szabolcs.tksz.hu">ujfeherto@szabolcs.tksz.hu</a>
Nyíregyházi kirendeltség	4400 Nyíregyháza, Kossuth u. 68.	06-42-506-987	<a href="mailto:kossuthutca@szabolcs.tksz.hu">kossuthutca@szabolcs.tksz.hu</a>
Nagykállói kirendeltség	4320 Nagykálló, Zrínyi u. 22.	06-42- 563-053	<a href="mailto:nagykallo@szabolcs.tksz.hu">nagykallo@szabolcs.tksz.hu</a>
Kállósemjéni kirendeltség	4324 Kállósemjén, Kossuth út 104.	06-42- 555-060	<a href="mailto:kallosemjen@szabolcs.tksz.hu">kallosemjen@szabolcs.tksz.hu</a>
Érpataki kirendeltség	4245 Érpatak, Béke út. 29.	06-42- 568-008	<a href="mailto:erpatak@szabolcs.tksz.hu">erpatak@szabolcs.tksz.hu</a>
Biri kirendeltség	4235 Biri, Kossuth út 4	06-42- 563-055	<a href="mailto:biri@szabolcs.tksz.hu">biri@szabolcs.tksz.hu</a>
Geszterédi kirendeltség	4232 Geszteréd, Petőfi u. 9.	06-42- 568-028	<a href="mailto:gesztered@szabolcs.tksz.hu">gesztered@szabolcs.tksz.hu</a>
Bökönyi kirendeltség	4231 Bököny, Dózsa u. 5.	06-42- 566-003	<a href="mailto:bokony@szabolcs.tksz.hu">bokony@szabolcs.tksz.hu</a>
Kálmánházi kirendeltség	4434 Kálmánháza, Nyíregyházi út 55.	06-42-244-164	<a href="mailto:kalmanhaza@szabolcs.tksz.hu">kalmanhaza@szabolcs.tksz.hu</a>
Mátészalkai kirendeltség	4700 Mátészalka, Bajcsy-Zs. U. 30.	06- 44-500-279	<a href="mailto:mateszalka@szabolcs.tksz.hu">mateszalka@szabolcs.tksz.hu</a>
Fehérgyarmati kirendeltség	4900 Fehérgyarmat, Kossuth tér 4.	06- 44-510-186	<a href="mailto:feheryarmat@szabolcs.tksz.hu">feheryarmat@szabolcs.tksz.hu</a>

## NYOMTATVÁNY ÜGYFÉLPA- NASZOKHOZ (JEGYZŐKÖNYV) SZÓBELI ÜGYFÉLPANASZ ESETÉN

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 ELŐSE-  
GÍTSE.

### 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: 50px;" type="text"/>

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

#### TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉ-  
SÉT 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 MÁSZOLATBAN). A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSZOLATOT 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 OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK<br>SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST                             | A | <input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA                       |
| <input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOT-<br>TAK                           |   | <input type="checkbox"/> BANKKÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS HIBA                      |
| <input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST<br>NYÚJTOTTÁK                           |   | <input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON                              |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJ-<br>TOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA: |   | <input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VO-<br>NATKOZÓ PANASZ |
| <input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA   |   | <input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS  |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN<br>NYÚJTOTTÁK                         |   | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA                          |
| <input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT   |   | <input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS                            |
| <input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI   |   | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS                                  |
| <input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS  |   | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA                                |
| <input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS  |   | <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE                          |

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ (KÖRÜLÍRÁSSAL):

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"/> ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE:            |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS                |
| <input type="checkbox"/> A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE                |  |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS                             |  |

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:

ÜGYFÉL ALÁÍRÁSA:

KITÖLTŐ MUNKATÁRS ALÁÍRÁSA:

PANASZOS NEVE,  
ANYJA NEVE, SZÜL.  
ADATAI, SZEM. IG.,

PANASZÜGY MEGNEVEZÉSE:

- |  |   |
|--|---|
| <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-<br>KISZOLGÁLÁS MINŐSÉGE | <input type="checkbox"/> KHR (BAR) LISTA                  |
| <input type="checkbox"/> KAMAT, HOZAM MÉRTÉKE                                  | <input type="checkbox"/> EGYÉB                            |

PANASZÜGY TÍPUSA:

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

KELT:

ÜGYFÉL ALÁÍRÁSA:

KITÖLTŐ MUNKATÁRS ALÁÍRÁSA: