

**Ügyvezetői Utasítás
a fogyasztóvédelemről**

A 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.szentgaltakarek.hu)

Szentgál, 2010. január 22.

1. Bevezetés és általános rendelkezések

1.1. Az utasítás célja

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

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

1.2. Az utasítás hatálya

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

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

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

1.3. Az utasítás jogszabályi háttere

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy. tv.),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.),
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (Psztv.),
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bszv.),
- 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: minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszö-

vetkezet 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 által az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Takarékszövetkezet központjában a titkárság látja el, fogadja. A Titkárság kijelölt munkatársa a bejelentéseket továbbítja az érintett fiókoknak, egy másolat megőrzése mellett. Az ügyfelek kifejezett kérésére azonban a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálatokhoz továbbítani.
- **Reputációs kockázat:** a tőkét vagy a jövedelmezőséget érintő olyan kockázat, amely a pénzügyi intézményről kialakult kedvezőtlen fogyasztói, üzletpartneri, tulajdonosai, befektetői vagy hatósági véleményből származik, és az intézmény 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 bank ügyfélszolgálati tevékenységéről:

1.5.1. Általános megállapítások

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

1.5.2. Tárgyi, személyi feltételek

- Az ügyfeleket a központban és vagy a fiókban dolgozó munkatársak fogadják, illetve irányítják az illetékes személyhez.
- A Takarékszövetkezet fiókjaiban az ügyfélszolgálati helyiségében elhelyezett információs állványok a szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatos tájékoztató anyagok elhelyezésére szolgálnak. Bővebb információt az ügyfélszolgálati tevékenységet is ellátó munkatársak, illetve az általuk telefonon vagy személyesen elért munkatársak nyújtanak. A Takarékszövetkezetéről szóló általános információk a Takarékszövetkezet internetes honlapján is elérhetők.
Az ügyfélszolgálati tevékenységet is ellátó munkatársak számára on-line intranetes kapcsolat áll fenn a Takarékbank, Takarékszövetkezet honlapjával és információs adatbázisával, ahonnan az aktuális kamatkondíciókról, telefonszámokról, címekről és egyéb - az ügyfeleket is érintő - adatokról tudnak felvilágosítást adni.

2. Az ügyfélbejelentések kezelésének rendje

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

2.1. Az ügyfélbejelentések módja

2.1.1. A Takarékszövetkezethez benyújtott ügyfélbejelentések

A Takarékszövetkezet az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

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

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

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

A bejelentés csatornái:

Telefon: 06-88- 506-505 (Központ) 06-21-24-24-736

(A központi egység munkatársa kapcsolja az érintett szervezeti egység ügyfélszolgálatért felelős munkatársát, illetve amennyiben az illetékes szervezeti egység munkatársa nem érhető el, akkor az ügyfélbejelentés fogadására a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatvány kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati, általa „Átvettem” felirattal és dátummal ellátott és aláírt példányát visszaadja az ügyfélnek, továbbá a panasz további intézésével kapcsolatos alapvető tájékoztatást megadja.)

Fontos!

A fent említett fővonalon a bejövő hívások a törvényi megfelelés érdekében rögzítésre kerülnek. A beérkező, panaszügyekkel kapcsolatos hívásokat továbbkapcsolni csak a 2. számú függelékben megadott mellékekre szabad!

Telefax: 06-88-506-506

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

E-mail: info@szentgaltakarek.hu

Postai cím: 8444. Szentgál, Fő u.30

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

2.1.2. A PSZÁF által folytatott fogyasztóvédelmi eljárás

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

A Pszvtv. 48/A. § értelmében:

A Felügyelet ellenőrzi

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

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

A PSZÁF-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-nek hat hónapon belül le kell zárnia.

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

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

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

A Felügyelet minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

- 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 ismételtlen 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.

2.2. A Takarékszövetkezethez benyújtott ügyfélbejelentések formája

Ha az ügyfél a szóbeli ügyfélbejelentésre kapott választ nem fogadja el, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az ügyfélbejelentés fogadására a Panaszkezelési

Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatvány kitöltésével a Takarékszövetkezet jegyzőkönyvet vesz fel.

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

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

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

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

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

2.3. Az ügyfélbejelentések átvétele

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

A Takarékszövetkezet központjában az ügyfélbejelentések fogadására a titkárságon ügyfélszolgálatot működtet, amely munkanapokon hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8 és 17,00 szerdán 8 és 17,15 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére.

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

2.4. Az ügyfélbejelentések orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői

Az ügyfélbejelentéseket átvevő munkatárs köteles a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatványt, illetve jelen utasítás 2. számú mellékletét kitölteni és azt az ügyfélbejelentés tárgya szerint illetékes vezetőnek, illetve a panaszügyekkel foglalkozó munkatársa részére 1 munkanapon belül továbbítani. Az ügyfélbejelentés tárgyának és az illetékes vezető személyének megállapításához szükség szerint a Belső Ellenőrzés segítségét lehet kérni.

Az írásban benyújtott, illetve az ügyfél kérésére írásba foglalt ügyfélbejelentésről tájékoztatni kell az ügyvezetőket. Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, úgy haladéktalanul értesíteni kell a takarékszövetkezet első számú

vezetőjét, illetve szükség szerint a Belső Ellenőrzési Szakterületet, valamint a más érintett szervezeti egységek vezetőit is.

Ha a bejelentés jogos és az a Takarékszövetkezet terhére anyagi következménnyel jár, akkor

- pénzügyi szolgáltatásokkal és befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszügyek esetén:
 - a 100.000,- forint összeget el nem érő egyedi panaszügyek esetén az ügyfél-kártalanítások nyújtásával kapcsolatban a bejelentés tárgya szerint illetékes ügyvezetők a Számviteli Szakterület vezetőjével együttesen jogosult eljárni;
 - a 100.000,- forint összeget elérő és annál magasabb összegű egyedi panaszügyek esetén az ügyfél-kártalanítás engedélyezése az Igazgatóság hatáskörébe tartozik.

Amennyiben a 100.000,- Ft-ot el nem érő egyedi döntések összege szakterületenként/üzletáganként, összességében egy naptári negyedéven belül eléri az 1.000.000,- Ft-os összeghatárt, akkor a panaszügyet érintő döntés meghozatalát követően, a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszügyek, valamint a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszügyek esetén az Igazgatóság részére soron kívül összefoglaló tájékoztatót kell készíteni az alábbiakról:

- az ügyfél-kártalanítások kifizetésének okairól;
- a kárrendezés adott évben keletkezett kumulált összegéről.

Amennyiben a 100.000,- Ft-ot el nem érő egyedi döntések összege szakterületenként/üzletáganként, összességében egy naptári negyedéven belül eléri az 1.000.000,- Ft-os összeghatárt, onnantól kezdve az adott negyedév végéig az ügyfél-kártalanítások engedélyezése az Igazgatóság hatáskörébe tartozik.

Az illetékes szakterületnek, fióknak minden jogos és a Takarékszövetkezet terhére anyagi következménnyel járó ügyfélpanasz esetén az eset pontos leírásával feljegyzést vagy jegyzőkönyvet kell készíteni, amelynek egy példányát a Számviteli Szakterület részére el kell juttatni a nyilvántartások és az adóvonzatok rendezése érdekében.

Tekintettel arra, hogy a kártérítés működési kockázati eseményt jelent, ezért az illetékes szervezeti egység, fiók működési kockázati felelőse az esetet köteles rögzíteni a Működési Kockázati nyilvántartásban.

Amennyiben értelmezhető, a panaszügyek esetében a reputációs kockázati hatásokat is értékelni kell. **A reputációs kár mértékét az ügyvezetés határozza meg. A reputációs kockázatot okozó panaszügyeket az illetékes működési kockázati felelős az alábbi esetekben köteles rögzíteni a Működési Kockázati nyilvántartásban**

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.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

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

megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

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 panaszügyintézés.

Az ügyfélpanaszokra írásban kell válaszolni. Amennyiben a válaszban jogszabályra hivatkozás történik, a jogszabályhely megjelölésén túl annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az alábbi esetekben a válasz megküldésekor mindenesetben az ügyvezetést tájékoztatni kell és a válaszra ellenjegyzését, jóváhagyását kell kérni:

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

2.5. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási, nyilvántartási és felelősségi kérdések

- Az ügyfélbejelentést átvevő munkatártnak az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokból, illetve az ügyfél által írásban tett beadványból egy másolatot 1 munkanapon belül az ügyvezetésnek, valamint a kijelölt ügyintézőnek meg kell küldenie.
- Az ügyfél részére megküldött, a panaszüggyel kapcsolatos valamennyi levelezés másolatát az adott szervezeti egység fiók vezetőjének, ügyintézőjének meg kell küldeni.
- **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)
- A belső ellenőr a Felügyelőbizottság ügyrendjével összhangban, negyedévente tájékoztatást készít a Felügyelőbizottság részére a Bankhoz érkezett panaszügyekről. A Bank Ügyvezetése negyedévente tájékoztatást kap a panaszügyek állásáról ezen felügyelőbizottsági előterjesztés jóváhagyásával.
 - A Takarékszövetkezet részéről elkövetett és az ügyfél számára kárt okozó cselekményekért a hibás ügykezelést végző munkatársak a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.
 - A belső ellenőr évente egy alkalommal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, szolgáltatásokat és üzletágakat vagy egyéb működési területeket. Az elemzésben külön kell értékelni a reputációs hatásokat. Az elemzést az Ügyvezetés, illetve a Felügyelőbizottság elé kell terjeszteni.
 - A Takarékszövetkezethez beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréseért (válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte stb.) az illetékes egység vezetője felel.

2.6. Az ügyfélbejelentések az ügyvezetés felé történő bejelentésére vonatkozó szabályok

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

Az ügyvezetésnek bejelentendő kategóriába tartoznak azon ügyfélbejelentések, melyek:

- az ügyfélkiszolgálás minőségére vonatkoznak (pl: bankkártya legyártás ideje, kapcsolattartás módja);
- a kommunikációval, a tájékoztatás minőségével kapcsolatosak;
- folyamatbeli, illetve nyilvántartási (adminisztrációs) hibára utalnak (pl: számlaegyeztetések, díjak, kondíciók);
- a Takarékszövetkezet számára kártérítési igényt jelentenek, továbbá
- azon ATM üzemeltetésből, tranzakció elszámolás egyeztetésből, KM rendszer hibájából, kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamációból eredő kivizsgálás, amelynek során banki hibából adódóan a takarékszövetkezet számára pénzügyi veszteség merül fel. Nem tekintendő pénzügyi veszteségnek azon kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi

reklamáció, amelynek kivizsgálását és rendezését a Bank a nemzetközi kártyatársaságok szabályai szerint bonyolítja le.

A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentésnek azon ügyfélbejelentések minősülnek, amelyek nem tartoznak az ügyvezetésnek bejelentendő kategóriába, de az ügyvezetést mindenesetben tájékoztatni kell.

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.

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

3.1.1. Az ügyfelek szerződéskötés előtti tájékoztatása:

Általános szabályok

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

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

3.1.2. Az ügyfelek szerződéskötést követő tájékoztatása

Általános szabályok

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

- a szerződéssel kapcsolatos kérdéseivel hová fordulhat;

- panaszával hová fordulhat;
- pénzügyi szolgáltatások esetén tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy folyamatos szerződések esetében a Bank 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 ellátása során a, 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 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, tény 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.

A Grtv. értelmében:

- Reklám természetes személynek, mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével, így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - a címzett reklámküldeményre vonatkozó kivétellel - kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.
- Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó nevét, illetve - amennyiben a reklám, amelyre a hozzájárulás vonatkozik, csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető - születési helyét és idejét, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését.
- A hozzájáruló nyilatkozat bármikor korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen visszavonható. Ebben az esetben a nyilatkozó nevét és minden egyéb személyes adatát haladéktalanul törölni kell a nyilvántartásból és részére reklám a továbbiakban nem közölhető.
- A postáról szóló 2003. évi CI. törvényben meghatározott címzett reklámküldeményben reklám természetes személy, mint a reklám címzettje részére közvetlen üzletszerzés útján a címzett előzetes és kifejezett hozzájárulásának hiányában is küldhető, a reklámozó és a reklámszolgáltató azonban köteles biztosítani, hogy a reklám címzettje a reklám küldését bármikor ingyenesen és korlátozás nélkül megtilthassa. Megtiltás esetén az érintett személy részére reklám közvetlen üzletszerzés útján a továbbiakban nem küldhető.
- A Takarékszövetkezet - a hozzájárulásban meghatározott körben - a náluk hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. A nyilvántartás vezetéséről az adott fiók vezetője gondoskodik.

5. Záró rendelkezések

1. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokat és azok mellékleteit amennyiben jogszabály vagy belső utasítás hosszabb határidőt nem ír elő, a Titkárság, a belső ellenőrzés a felügyelőbizottsági anyagok mellékleteiként őrzi meg és irattárazza.
2. A fiók vezetői kötelesek gondoskodni arról, hogy az ügyfélbejelentések intézésével kapcsolatos alapvető tudnivalókról és az ügyfelek részére rendelkezésre álló jogorvoslati teendőkről készített Panaszkezelési Szabályzat, illetve az ügyfélbejelentésre szolgáló üres formanyomtatványok (a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függeléke) az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben kifüggesztésre/elhelyezésre kerüljön. A Takarékszövetkezet rendszergazdája felelős az aktuális tájékoztató és formanyomtatvány Intraneten, valamint a Takarékszövetkezet internetes honlapján történő elhelyezéséért.
3. A szóban bejelentett panaszok esetén a panasztevőt a panaszügy ügyintézője szóban köteles a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni.
4. Az utasítás mellékleteinek aktualizálása nem jelenti az utasítás módosítását.
5. A jelen utasítás az aláírásának a napján lép hatályba.

6. A jelen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti az előző utasítás.

Szentgál, 2010. január 22.

Pergel Ernőné

Keresztesné Mikes Anikó

Vida József

Szentgál és Vidéke Takarékszövetkezet

1. számú melléklet

A Szentgál és Vidéke Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályzata

A 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.szentgaltakarek.hu)

Szentgál, 2010. január 22.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tisztelt Ügyfelünk!

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

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet eljárását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozó javaslatot tesz. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek - valamely jogviszony keretében - a Takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** a Takarékszövetkezet szervezeti egysége, fiókja 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 központjában a titkárság látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Az ügyfélbejelentések módja

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

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

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

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

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön kap egy a Takarékszövetkezet által aláírt és dátummal ellátott másolat példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni 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 központban az ügyfélszolgálat munkanapokon hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8 és 16,30 szerdán 8 és 17,30 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan elérhető.

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

A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk Önt a jogorvoslati lehetőségekről.

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

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

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

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Telefon: 06-88-506-505 vagy 06- 21-24-24-736
Telefax: 06-88-506-506
E-mail: info@szentgaltakarek.hu
Postai cím: 8444. Szentgál, Fő u 30

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

OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.
Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, Fax: 06-1-331-7386,

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

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

NYOMTATVÁNY ÜGY- FÉLPANASZOKHOZ (JEGY- ZŐKÖNYV)

A PANASZNYOMTATVÁNYT AZ
ÜGYFÉL RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ
SZERVEZET PECSÉTJE

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

A FELEK ADATAI

PANASZOS	PÉNZÜGYI SZERVEZET
NÉV: <input type="text"/>	NÉV: <input type="text"/>
CÍM: <input type="text"/>	CÍM: <input type="text"/>
TELEFON: <input type="text"/>	TELEFON: <input type="text"/>
FAX: <input type="text"/>	FAX: <input type="text"/>
E-MAIL: <input type="text"/>	E-MAIL: <input type="text"/>
KÉPVISELŐ*: <input type="text"/>	EGYÉB: <input type="text"/>

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

AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

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

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

SZENTGÁL ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET

SZENTGÁL ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET FIÓKJA

A PANASZ MELY FIÓK TEVÉKENYSÉGÉHEZ KAPCSOLÓDIK:

TAKARÉKSZÖVETKEZET KÖZPONTJA

TAKARÉKSZÖVETKEZET FIÓKJA

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

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁS-
NYÚJTÁST DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA

SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOT-
TAK BANKKÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS HIBA

NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST
NYÚJTOTTÁK HIBA A SZÁMLAKIVONATON

A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJ-
TOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA: EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONAT-
KOZÓ PANASZ

SZÁMLAVEZETÉSI HIBA KÁRBECSLÉS

A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA

NYÚJTOTTÁK

- | | |
|--|---|
| <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:

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:

ALÁÍRÁS:

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, hogy panasz esetén hívja a 06-88-506-505 központi számot, ahol munkatársaink állnak szíves rendelkezésére.

Köszönjük!

PANASZOS NEVE:

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

KELT:

ALÁÍRÁS:

Szentgál és Vidéke Takarékszövetkezet Fióklista

3. számú melléklet

Megnevezés	Település	Irányító-szám	Utca, házsám	e-mail cím	Vezetékes telefon
Szentgál, Üzleti Központ	Szentgál	8444	Fő u. 30.	kozpont@szentgal.tksz.hu	(88)/506-505
Városlődi fiók	Városlőd	8445	Templom tér 2.	varoslod@szentgaltakarek.hu	(88)/507-215
Úrkúti fiók	Úrktut	8409	Május 1. tér 1.	urkut@szentgaltakarek.hu	(88)/507-115
Herendi fiók	Herend	8440	Posta u. 4.	herend@szentgaltakarek.hu	(88)/503-505
Bakonyjákói fiók	Bakonyjákó	8581	Rákóczi u. 93.	bakonyjako@szentgaltakarek.hu	(89)/350-193
Kislődi fiók	Kislőd	8446	Zrínyi u. 2.	kislod@szentgaltakarek.hu	(88)/507-506
Magyarpolányi fiók	Magyarpolány	8449	Köztér 2.	magyarpolany@szentgaltakarek.hu	(88)/503-805
Veszprémi fiók	Veszprém	8200	Ady E. u. 7.	veszprem@szentgaltakarek.hu	(88)/561-910
Szentgáli fiók	Szentgál	8444	Fő u. 30.	szentgal@szentgaltakarek.hu	(88)/506-590
Somlósziői fiók	Somlósziós	8483	Kossuth u. 122.	somloszolos@szentgaltakarek.hu	(88)/503-105
Devecseri fiók	Devecser	8460	Kossuth u. 2.	devecser@szentgaltakarek.hu	(88)/514-605
Kertai fiók	Kerta	8492	Kossuth u. 4.	kerta@szentgaltakarek.hu	(88)/504-305
Nemesszalóki fiók	Nemesszalók	9533	Rákóczi u. 41.	nemesszalok@szentgaltakarek.hu	(89)/342-672
Budapesti fiók	Budapest	1093	Czuczor u. 2-10.	budapest@szentgaltakarek.hu	(1)/413-1606
Pápai fiók	Pápa	8500	Világos u. 19.	papa@szentgaltakarek.hu	(89)/510-377
Budapest, Hitel Központ	Budapest	1124	Németvölgyi út 97.	hitel@szentgaltakarek.hu	(1)/393-5180