

Kéthely és Vidéke Takarékszövetkezet

Panaszkezelési szabályzata

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Takarékszövetkezettel szemben felmerült panaszok segítségünkre legyenek abban, hogy a felmerült problémákra, hiányosságokra a jövőben fokozottabban figyeljünk és ezen panaszok kezelését kivizsgálását, értékelését a Takarékszövetkezet szervesen beépítse tevékenységébe. További alapelv, hogy a Takarékszövetkezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül egyenlő alapon, egyenlő elbírálás mellett kezelje.

Rövid értelmezések:

- **Panaszos:** 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.
- **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 a központjában 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).

I. A panasz

1. Panasz minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog- vagy érdeksérelemre utaló, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) megtett bejelentés, amely a Takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik..

2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér.

II. A panaszos

- 1.) A panaszos által benyújtott panasz esetén a takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, meghatalmazás esetén a benyújtó meghatalmazással igazolja. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. cég képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
- 2.) A panaszos általában ügyfele a Takarékszövetkezetünknek, de panaszos ügyfélnek tekintendő az a személy is, aki nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb kifogással él, így például a hirdetéssel, reklámmal.

III. Bejelentés

1. A panasz benyújtására a Takarékszövetkezet az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít:

- a. Személyesen (mely lehet írásban vagy szóban) a Takarékszövetkezet egységeiben és a központban nyitvatartási időben. (1. számú függelék szerint)
- b. Telefonon, nyitvatartási időben. (Valamennyi kirendeltségről- 2.sz. függelék szerint)
Minden csütörtökön (kiemelt ünnepnapok kivételével) 20.00 óráig a **0036/309564226**-os, valamint a **0036/302351381** sz. telefonszámon telefonos ügyfélszolgálatot tartunk fel.
Nyitvatartási időn túl hangrögzített hívás-fogadást biztosítunk a következő munkanapon történő ügyintézésel. **003685515160**
- c. Írásban levélben, Központ: 8700 Marcali, Rákóczi u. 16.
- d. Telefax útján, fax szám: **003685515168**
- e. Elektronikus úton, a következő e-mail címen: kethelytkesz@t-online.hu

Az ügyfélbejelentések egyéb lehetséges külső fórumai:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777
Tel: 06-1-489-9100, 06-40-203-776

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.
Levélcím: 1535 Budapest 114., Pf. 793
Tel: 06-1-214-0661, Fax: 06-1-214-0665

BEFEKTETŐ-VÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u. 6.
Tel: 06-1-216-7130, 06-1-216-7131, Fax: 06-1-216-7132

OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

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

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

**AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ
BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

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

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

1088 Budapest, József Krt. 6.
Tel.: 36-1-459-4800, Fax: 36-1-210-4677

MAGYAR TAKARÉKSZÖVETKEZETI BANK ZRT.

1122 Budapest, Pethényi köz 10.
Tl.: 06-1-202-3777, Fax: 06-1-457-8998

2011. július 01-től szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- Pénzügyi Békéltető Testület
- Bíróság

IV. Javaslat

1. Az írásban benyújtott panaszt a Takarékszövetkezet minden esetben nyilvántartásba veszi és különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A takarékszövetkezet - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ez történhet formanyomtatványon vagy egyéb levél formájában.
2. A Takarékszövetkezet szükség szerint elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt ügyfélfogadásra alkalmas helyiségeiben illetve az interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén igény szerint a panaszos megkaphatja az általa benyújtott, panaszt tartalmazó irat egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
3. A Takarékszövetkezet a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.
Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát és nem fogadja el a panaszt felvevő ügyintéző válaszát vagy azzal nem ért egyet, akkor a Takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek írásban megküldi. A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
4. Telefonon történő panaszkezelés esetén a takarékszövetkezet utólag, írásban kéri az ügyfelet a panasz benyújtásának megerősítésére. A további ügyintézési folyamat megegyezik az egyéb írásban benyújtott keléssel.
5. A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

V. Ügyfélbejelentés

A panaszkezelési szabályzatot a takarékszövetkezet egységeiben kifüggeszti és az internetes honlapján – www.kethelytksz.hu - közzéteszi.

1. A Takarékszövetkezet a panaszügyintézés keretében alkalmazott panaszügyi nyomtatvány tartalmi és formai elemeit a hatályos jogszabályok és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) előírásai szerint határozza meg.
2. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:
 - a) a panaszos azonosító adatai,
 - b) a panaszfelvevő, a szervezeti egység, (fiók, kirendeltség stb.) neve és a Kéthely és Vidéke Takarékszövetkezet megnevezése,
 - c) a panasz érkezés időpontja,
 - d) a panasz oka,

- e) a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
 - f) a panaszos konkrét igényének megjelölése,
 - g) a kapcsolódó dokumentumok,
 - h) a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
 - i) a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
 - j) a panasszal kapcsolatos döntés,
 - k) az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, stb. megküldésének ténye, időpontja.
3. A Takarékszövetkezet válaszát önálló válaszlevélként küldi meg a panaszosnak, melyben fontos, hogy a főbb tartalmi elemek szerepeljenek.

VI.A panaszügyek intézése

1. A Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a válaszadás valamilyen ok miatt határidőben nem lehetséges, akkor erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell.
3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.
4. A panaszügyintézés magyar nyelven történik, de szükség szerint biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.
5. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársaknak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel kell rendelkezniük.
6. A Takarékszövetkezet a beérkezett panaszokat központilag tartja nyilván és egységesen kezeli.
7. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Takarékszövetkezet úgy határozta meg, hogy a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök meghatározásra kerültek.

Befogadás: kirendeltség vezetők; ügykezelés: fogyasztóvédelmi ügykezelő (Lakatos Zoltánné), szükség szerint jogi képviselő; döntés, válasz: ügyvezetés.

A Takarékszövetkezet fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója: Biró Lászlóné ügyvezető

8. A Takarékszövetkezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

VII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Takarékszövetkezet három évig megőrzi és szükség szerint kérésre a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének bemutatja.
2. A Takarékszövetkezet a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. A panaszügyek nyilvántartása az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) panasz benyújtásának időpontját,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
 - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját.A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg.
3. A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a Takarékszövetkezet Igazgatóságát és Felügyelő Bizottságát.

VIII. Egyéb rendelkezések

Ezen **módosított** szabályzatot a Takarékszövetkezet Igazgatósága az Általános Üzletszabályzat függelékeként a **I.7./2011.02.15.** számú határozatával - egységes szerkezetben - elfogadta.

Marcali, 2011. február 15.

.....
Berkes Györgyné
elnök -ügyvezető

Melléklet: Panaszügyi Nyomtatvány

1.sz. függelék A Kéthely és Vidéke Takarékszövetkezet központjának és kirendeltségeinek nyitvatartása és pénztári órái

2. sz. függelék: Panaszügyi befogadásra kijelölt személyek/kirendeltségvezetők

