

22/2014. számú közvetlen hatályú szabályzat

Panaszkezelési Szabályzat

KM 3. számú melléklet

Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályai

Hatályos: 2014. december 18.

Az Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályai

Tisztelt Ügyfelünk!

A Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet (*a továbbiakban: Társaság*) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Társaság között véleményeltérés jelentkezik. A Társaság célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

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.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Észak Tolna Megyei
Takarékszövetkezet

1. Panaszbejelentés módja a Társaságnál

A Társaság az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
- a személyesen: a Társaság székhelyén minden munkanapon ½ 8 órától 15,30 óráig , valamint jelen Tájékoztató *4. számú mellékletében* közzétett ügyfélfogadási helyein, annak nyitvatartási idejében,
- telefonon: a 74/581-200 telefonszámon, a hét minden napján 8 és 16 óra között, hétfői napon 8 és 20 óra között.

- **írásban:**
- a Társaság székhelyére címezve 7095 Iregszemcse, Kossuth tér 10.
- a Társaság telefaxszámán: 74/581-201
- elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a kozpont@eszaktolna.tksz.hu e-mail címen fogadja

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes!

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Társaság részére:

- név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (*szerződés szám, hitelazonosító szám, számlaszám, bankkártya száma, stb.*)
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka és az Ön igénye
- panaszát alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata
- értesítés módja
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás

2. A panasz kivizsgálása

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a jelen Tájékoztató *1. és 2. számú mellékleteiben* található formanyomtatványok bármelyikének kitöltésével az Ön panaszáról a Társaság Jegyzőkönyvet (*Panaszbejelentő Nyomtatvány*) vesz fel.

A Jegyzőkönyvet kitöltheti Ön, vagy kérheti a Társaság munkatársának segítségét is. A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Társaság átadja Önnek, annak másolati példányát.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ön és a Társaság közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, melyet 1 (*egy*) évig megőrizzük. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített Jegyzőkönyvet.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az Ön által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

Az Ön által előterjesztett panasz ezt követően átadásra kerül a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének, amely az indokolással ellátott, teljes körű választ, vagy megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi Önnek.

Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ez esetben javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatványt használja. *(Amennyiben nem a Társaság által megadott nyomtatványt használja, kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek eleget tegyen. Ehhez mintául szolgálhat a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatvány.)*

Telefonon előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása telefonon nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a Társaság munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv 1 (egy) darab másolati példányát a Társaság a válaszadással egy időben megküldi az Ön részére.

Írásos panaszát Ön előterjesztheti:

- Ön által megírt levélként,
- a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványán (*Jegyzőkönyv*) (1. számú melléklet),
- a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon (2. számú melléklet).

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Társaság részére, a fent jelölt módon:

- Ön által megírt levélként,
- a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványán (*Jegyzőkönyv*) (1. számú melléklet) annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon (2. számú melléklet) annak elektronikus úton történő megküldésével.

Tájékoztatjuk Önt, hogy elektronikus levélben kizárólag akkor áll módjában a Társaságnak megválaszolni az Ön panaszát, amennyiben az általános információval megválaszolható, illetve amennyiben Ön kifejezetten kéri (*írásban, e-mailben, illetve telefonon a jelen Tájékoztató 1. pontjában megjelölt telefonszámok bármelyikén*), hogy a Társaság panaszát elektronikusan válaszolja meg az Ön által megadott email címre. Ennek hiányában a Társaság választ postai úton küldi meg Önnek.

3. A panaszok megválaszolása

A Társaság az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelét a panasz közlését követő 30 (*azaz harminc*) naptári napon belül megküldi az Ön részére.

Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére, vagy munkaszüneti napra esik, a válaszlevél megküldésének határideje a munkaszüneti napot megelőző munkanap.

4. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*kiküldésének*) dátumát.

5. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a Társaság elutasítja, a Társaság az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **Magyar Nemzeti Bankhoz** (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu),

Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért fordulhat:

- **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-4899-700, e-mail cím: pbt@mnb.hu), illetve
- **bírósághoz.**

A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank eljárását kezdeményezheti.

A Társaság az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben tájékoztatja Önt a Magyar Nemzeti Bank illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címéről, telefonszámáról, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségéről,
(felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz_formanyomtatvany)
- ügyfélszolgálati elérhetőségéről. (E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; Telefon: 06-40-203-776; Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.)

Amennyiben a Társaság az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Társaság a 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a Társaság alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatványt a Társaság haladéktalanul, elektronikusan, vagy postai úton, díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: xxxx
- e-mail cím: xx.hu
- postai cím: xx

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak.

6. Közzététel

A Társaság a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapján (www.eszaktolnatksz.com) is közzéteszi.

7. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Társaság kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálatban keletkezett dokumentumokat*) a Társaság 3 évig őrzi meg. A telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételt a Társaság egy évig őrzi meg.

1. sz. melléklet

FOGYASZTÓI PANASZ (JEGYZŐKÖNYV)

PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY ADATAI:

Név:

Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet

Cím:

7095 Iregszemcse, Kossuth tér 10

PANASZOS ADATAI:

22/2014. számú közvetlen hatályú szabályzat

Tárgy: Panaszkezelési Szabályzat – KM3. számú melléklet – Verzió: 1.2

Megnevezés: Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályai

Hatályos: 2014. december 18.

Név*:

Lakcím/Székhely/Levelezési cím*:

Telefon:

Képviselő neve**:

A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező

**Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt.

A panasz benyújtásának módja*

telefonon személyesen írásban

A panasz benyújtásának helye és időpontja*

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. hitel, bankkártya-forgalmazás, számlavezetés):

Az Ügyfél igénye (pl. tájékoztatás, szolgáltatás kiegészítése, szerződés megszüntetése, kártérítés):

Az Ügyfél azonosítására szolgáló egyéb adat*

22/2014. számú közvetlen hatályú szabályzat

Tárgy: Panaszkezelési Szabályzat – KM3. számú melléklet – Verzió: 1.2

Megnevezés: Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályai

Hatályos: 2014. december 18.

(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

PANASZ LEÍRÁSA*:

Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban).

A nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot őrizze meg!

Kérjük továbbá, hogy kifogásait és azok indokait lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon), lényegre törően, felsorolásszerűen rögzítse.

Benyújtott dokumentumok jegyzéke:

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

Kelt:

.....
Jegyzőkönyvet felvevő személy¹

.....
Ügyfél

¹ Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság Jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról. Ez esetben a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása is szükséges.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (TÁRSASÁGHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

22/2014. számú közvetlen hatályú szabályzat

Tárgy: Panaszkezelési Szabályzat – KM3. számú melléklet – Verzió: 1.2

Megnevezés: Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályai

Hatályos: 2014. december 18.

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

MEGHATALMAZÁS

Alulírott,

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Személyazonosító igazolvány száma:	

meghatalmazom

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Személyazonosító igazolvány száma:	

hogy az Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselőmetben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok az Észak Tolna Megyei takarékszövetkezet részére, a *hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról* szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseiben meghatározott banktitok és a *befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól* szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bsz.) rendelkezéseiben meghatározott értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól.

Kelt: _____

Meghatalmazó	Meghatalmazott
Tanú 1	Tanú 2
Aláírás	Aláírás
Név: _____	Név: _____
Lakcím: _____	Lakcím: _____

**AZ Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet ÜGYFÉLSZOLGÁLATI,
ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEINEK
ELÉRHETŐSÉGE (cégnév, cím, telefonszám, telefaxszám),
VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE**

Dalmand, Hősök tere 5	Tel: 74/439-290	Fax: 74/439- 290
Felsőnyék, Kossuth u. 39	Tel: 74/478-593	Fax: 74/578- 008
Kocsola Kossuth u. 48	Tel: 74/584- 000	Fax: 74/584- 001
Nagykónyi Kis u. 502	Tel: 74/576- 020	Fax: 74/576- 021
Nak Fő u. 191	Tel: 74/485- 254	Fax: 74/485- 254
Szakcs Dózsa Gy u. 1/a	Tel: 74/585- 000	Fax: 74/585- 001

Ezen egységek nyitvatartási ideje:

hétfő:	7,30 – 12,00	12,30 – 16,30
kedd – csütörtök:	7,30 – 12,00	12,30 – 15,30
péntek.	7,30 – 12,00	12,30 – 14,30

Iregszemcse, Kossuth tér 10	Tel: 74/581-205	Fax: 74/581- 206
Siófok, Széchenyi u. 8-10	Tel: 84/510- 966	Fax: 84/510- 967
Székesfehérvár Szent I. tér 7- Piactér 28-30	Tel: 22/511- 249	Fax: 22/511- 240
Tamási, Dózsa u. 16	Tel: 74/573- 900	Fax: 74/573- 905

Ezen egységek nyitvatartási ideje:

hétfő:	7,30 – 12,00	12,30 – 17,00
kedd – csütörtök:	7,30 – 12,00	12,30 – 16,00
péntek.	7,30 – 12,00	12,30 – 15,00

Kaposvár Toponári u. 33	Tel: 82/510- 143	Fax: 82/510- 144
-------------------------	------------------	------------------

Ezen egység nyitvatartási ideje:

hétfő:	7,30 – 12,00	12,30 – 17,00
kedd – csütörtök:	7,30 – 12,00	12,30 – 13,30
péntek.	7,30 – 12,00	