

**Észak Tolna Megyei takarékszövetkezet
7095 Iregszemcse, Kossuth tér 10.**

**Szabályzat az ügyfélszolgálati tevékenységről
és a fogyasztóvédelemről**

1. Bevezetés és általános rendelkezések

1.1. Az utasítás célja

Az utasítás célja az, hogy a Takarékszövetkezetenél 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 – takarékszövetkezeten 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.

A Takarékszövetkezet többségi tulajdonában lévő vállalkozás munkatársainak is alkalmazniuk kell a jelen utasításban foglalt szabályokat, mellyel összhangban kell az adott vállalkozásnak elkészítenie, illetve – már meglévő szabályzat esetében – módosítania a saját fogyasztóvédelmi szabályzatát.

Jelen utasítás szabályai vonatkoznak a Takarékszövetkezet pénzügyi- és befektetési szolgáltatási tevékenységeit közvetítő ügynökeire is.

Jelen utasítás az ügyfélbejelentések intézésével és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban keretszabályokat tartalmaz és elsőbbséget élvez az egyéb szabályzatokban rögzített előírásokkal szemben. Ennek értelmében az ügynöki tevékenységekre vonatkozó szabályzatokba foglalt kiegészítő rendelkezések a jelen szabállyal együttesen alkalmazandók.

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 (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 (Tptv.),
- **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 Takarékszövetkezet befektetési szolgáltatását kéri, illetve veszi igénybe. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek a részére - valamely jogviszony keretében - banki szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Taka-

rékszövetkezet 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 kirendeltségei fogadják munkaidőben. Munkaidőn kívül a központi egységnél működő automata faxvonalra lehet bejelentést tenni, illetve a takarékszövetkezet E-mail címére lehet eljuttatni.
- **Reputációs kockázat:** a tőkét vagy a jövedelmezőséget érintő olyan kockázat, amely a pénzügyi intézményről kialakult kedvezőtlen fogyasztói, üzletpartneri, részvényesi, 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 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.
- A ügyvezetők 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

- A Takarékszövetkezet ügyfélforgalmi helyiségében elhelyezett információs állványok a szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatos tájékoztató anyagok elhelyezésére szolgálnak. Bővebb információt az adott kirendeltség dolgozói nyújtanak.
- A Takarékszövetkezetről szóló általános információk a Takarékszövetkezet internetes honlapján is elérhetők, ahonnan az aktuális kamatkondíciókról, telefonszámokról, címekről és egyéb - az ügyfeleket is érintő - adatokról tudnak felvilágosítást kani az ügyfelek.

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 (jegyzőkönyvbe vétel) is lehet kérni. Az ügyfél részére lehetővé kell tenni a Takarékszövetkezet 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:

Fax: 06-74-581-200

(A titkárság munkatársa kapcsolja az érintett központi egység 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.)

Telefon: minden egység hirdető tábláján közzé van téve az egység telefon száma.

Takarékszövetkezet honlapja: eszaktofnatksz.com

Központ postai címe: 7095 Iregszemcse, Kossuth tér 10.

a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítják az 1. számú ügyvezetőnek

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 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 ügyfajta 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 próbaügyeltekötést 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 hatánap 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 huszoneköt 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 tértivevényel, postán kell a Takarékszövetkezet válaszlevelét megküldeni az ügyfél részére.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti telefonos kommunikációról nem készít felvételt.

A Takarékszövetkezet 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 adott kirendeltségek munkatársainak feladata. Mindemelllett az ügyfél kifejezett kérésére minden takarékszövetkezeti munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni.

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 másolatban az első számú ügyvezetőnek 1 munkanapon belül továbbítani. Az írásban benyújtott, illetve az ügyfél kérésére írásba foglalt ügyfélbejelentésről haladéktalanul értesíteni kell az első számú ügyvezetőt.

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

- pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszügyek esetén:
 - a 100.000;- forint összeget el nem érő egyedi panaszügyek esetén az ügyfél-kártalanítások nyújtásával kapcsolatban a két ügyvezető dönt.
 - az 100.000;- forint összeget elérő és annál magasabb összegű egyedi panaszügyek esetén az ügyfél-kártalanítás engedélyezése a központi CB hatáskörébe tartozik.
- befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszügyeket érintően:

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, az Eszköz-Forrás Bizottság 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 EFB hatáskörébe tartozik.

Az illetékes szakterületnek minden jogos és a Takarékszövetkezet terhére anyagi következménnyel járó ügyfélpanasz esetén az eset pontos leírásával feljegyzést vagy jegyzőkönyvet kell készíteni, amelynek egy példányát a bérszámfejtőnek kell eljuttatni a nyilvántartások és az adóvonatok rendezése érdekében.

Tekintettel arra, hogy a kártérítés működési kockázati eseményt jelent, köteles rögzíteni a Működési Kockázati Adatbázisban.

Amennyiben értelmezhető, a panasz ügyértékét az ügyvezetés határozza meg és arról írásban tájékoztatja a Takarékszövetkezet panaszügyi nyilvántartásának vezetéséért felelős vezetőt. A reputációs kockázatot okozó panaszügyeket az illetékes működési kockázati felelős az alábbi esetekben köteles rögzíteni a Működési Kockázati Adatbázisban:

- a) amennyiben a panaszügy a Takarékszövetkezet részére számviteli veszteséget okoz,
- b) amennyiben a panaszügy a Takarékszövetkezet részére számviteli veszteséget (még) nem, de egyéb jelentős kárt okoz(hat).

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: az adott helyi Polgármesteri Hivat

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 panaszügyintézt.

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 az illetékes EFB tájékoztatni kell:

- ha az ügyfél a bejelentésére kapott választ vagy intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor az ismételt válasz megküldésekor;
- 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 munkatársnak az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokból, illetve az ügyfél által írásban tett beadványból egy másolatot 1 munkanapon belül az 1. számú ügyvezetőnek meg kell küldenie.

-

- **A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.** 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 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 panaszügyek megnevezését és típusát az ügyfélbejelentés tárgya szerint az 1. számú ügyvezető határozza meg a 2. számú melléklet kitöltésével.

- A Felügyelő - bizottság ügyrendjével összhangban, negyedévente tájékoztatást készít a beérkezett panaszügyekről.

- A Takarékszövetkezet részéről elkövetett és az ügyfél számára kárt okozó cselekményekért a hibás ügykezelést végző munkatársak a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.

- Az ügyvezetés 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 a Felügyelő - bizottság elé kell terjeszteni.

- A Takarékszövetkezetbe beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréséért az első számú ügyvezető felelős.

2.6. Az ügyfélbejelentések vonatkozó szabályok

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

- az ügyfélkiszolgálás minőségére vonatkoznak (pl: takarékszövetkezet kártya 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, kártya birtokosi vagy elfogadóhelyi reklamációból eredő kivizsgálás, amelynek során takarékszövetkezeti hibából adódóan a takarékszövetkezet számára pénzügyi veszteség merül fel. Nem tekintendő pénzügyi veszteségnek azon kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamáció, amelynek kivizsgálását és rendezését a Takarékszövetkezet a nemzetközi kártyatársaságok szabályai szerint bonyolítja le.

A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentésnek azon ügyfélbejelentések minősülnek, amelyek nem tartoznak Takarékbanknak bejelentendő kategóriába.

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.

Ha a Tpt. másként nem rendelkezik, értékpapír nyilvános forgalomba hozatala, illetve szabályozott piacra történő bevezetése esetén a kibocsátó (bank) kibocsátási tájékoztatót (a továbbiakban: tájékoztató) és hirdetményt köteles közzétenni.

A tájékoztatónak tartalmaznia kell minden, a kibocsátó, illetőleg az értékpapírban foglalt kötelezettség teljesítésére kezességet (garanciát) vállaló személy piaci, gazdasági, pénzügyi, jogi helyzetének és

annak várható alakulásának, valamint az értékpapírhoz kapcsolódó jogoknak a befektető részéről történő megalapozott megítéléséhez szükséges adatot.

A Felügyelet jóváhagyását követően a tájékoztatót közzé kell tenni legkésőbb a forgalomba hozatali eljárás kezdő időpontját megelőzően, legalább a kibocsátó és - ha van - a forgalmazó honlapján.

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 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 hozzájárulás, az igénylés feltételeit.
- Külön fel kell hívniük 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 (eszaktolnatksz.com)**
- 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

Az ügyfelek szerződéskötés előtti tájékoztatására vonatkozó, az előző pontban felsorolt általános szabályok a Takarékszövetkezet „Befektetési szabályzatban” foglalt kiegészítésekkel érvényesek a befektetési szolgáltatási, illetve kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozóan.

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 Takarékszövetkezet köteles az ügyfél részére
 - a) legalább évente egy alkalommal, valamint
 - b) hitelszerződések esetén a szerződés lejártakor egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonatot) 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.

A befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szabályok

Az ügyfelek szerződéskötést követő tájékoztatására vonatkozó, az előző pontban felsorolt általános szabályok a Takarékszövetkezet „Befektetési szabályzatában” foglalt kiegészítésekkel érvényesek a befektetési szolgáltatási, illetve kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozóan.

4. Reklám, marketing

Általános szabályok

A Takarékszövetkezet reklámtevékenységének 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 félreérthető 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 információk források, adatok megnevezésre kerülnek;
 - c) a tényektől elkülönített módon tartalmazza az összehasonlítás során használt feltételezéseket.
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 múlttra 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 eszközből 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 eszközből 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 eszközből 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 jövőbeni 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 ítéltető 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.

Ha az értékpapír forgalomba hozatala a befektetők szempontjából a szokásostól eltérő kockázatú - így különösen, ha a hitelviszonyt megtestesítő értékpapír forgalomba hozatala következtében a kibocsátó hiteltartozásainak összege meghaladja saját tőkéjének összegét, vagy a kibocsátó, az ajánlattevő vagy az értékpapír szabályozott piacra történő bevezetését kezdeményező személy és a forgalmazó felelősége a tájékoztatóval kapcsolatosan nem egyetemleges - a Felügyelet kötelezi a forgalmazót és a kibocsátót, az ajánlattevőt vagy az értékpapír szabályozott piacra történő bevezetését kezdeményező személyt ennek a tájékoztató elején, valamint kereskedelmi kommunikációjában feltűnő módon történő feltüntetésére.

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 a Törzskar/Titkárság gondoskodik.

5. Záró rendelkezések

1. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokat és azok mellékleteit amennyiben jogszabály vagy takarékszövetkezeti belső utasítás hosszabb határidőt nem ír elő, a Panasz dossziében őrzi meg és irattárazza.
2. Az ügyvezetés köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfélbejelentések intézésével kapcsolatos alapvető tudnivalókról és az ügyfelek részére rendelkezésre álló jogorvoslati teendőkről – magyar nyelven - készített Panaszkezelési Szabályzat, illetve az ügyfélbejelentésre szolgáló – magyar nyelvű – üres formanyomtatványok (a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függeléke) az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben kifüggesztésre/elhelyezésre kerüljön. Az említett – magyar nyelvű – aktuális tájékoztató és formanyomtatvány Intraneten, valamint a Takarékszövetkezet internetes honlapján történő elhelyezését.
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 2010. január 22.- én lép hatályba,- egyidejűleg hatályát veszti az 2009. 11. 01-i ügyvezetői utasítással életbe léptetett utasítás.

Iregszemcse, 2010. január 22.

Szőke Sándorné
Ügyvezető igazgató