

A SZIGETVÁRI TAKARÉKSZÖVETKEZET PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

(az 54. sz. Ügyrend 1. sz. melléklete)

A Szigetvári 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.szigetvaritakarek.hu/szigetvaritakarek/hu/lakossag/dokumentumok/kozzetetelek.html)

Pécs, 2011. december 20.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mely a Takarékszövetkezet eljárását, ügyintézését érintő esetleges (fogyasztóvédelmi) panaszokkal, bejelentésekkel, észrevételekkel (a továbbiakban összefoglaló néven: panasz) és ezek kezelésével kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Fogalmak:

Fogyasztó: a Takarékszövetkezet valamennyi ügyfele, azaz minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet által végzett valamely pénzügyi-, és/vagy befektetési szolgáltatást kéri, illetve igénybe veszi (beleértve azokat, akik részére – valamely jogviszony keretében – a Takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít, továbbá azokat is, akik a Takarékszövetkezet szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettjei).

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni - érdek vagy jog - sérelem megszüntetésére irányul.

Bejelentés: olyan körülményre - hibára, hiányosságra - hívja fel a figyelmet, amelynek megszüntetése, orvoslása a Takarékszövetkezet és a vele kapcsolatban álló közösség érdekeit szolgálja. A bejelentés egyúttal javaslatot is tartalmazhat.

Javaslat: szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet működésének javítását célozza.

A Takarékszövetkezet a panaszkezelési eljárások – jogszabályoknak megfelelő – lefolytatásának biztosítására fogyasztóvédelmi kapcsolattartót, panaszfelelőst jelöl ki.

Panaszt benyújtani a Takarékszövetkezet bármely központjában vagy bármely kirendeltségében lehet az alábbiak szerint.

A panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli panasz:

- személyesen:
 - a Takarékszövetkezet bármely kirendeltségén nyitvatartási időben lehetséges. Takarékszövetkezetünk valamennyi kirendeltségének elérhetőségei és nyitvatartási rendje honlapunkon (<http://www.szigetvaritakarek.hu/szigetvaritakarek/hu/lakossag/egyeb/kapcsolat.html>) található meg
 - illetve
 - a panaszügyintézés helyén is: **Szigetvári Takarékszövetkezet Központja**
7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky E. u. 7. (levelezési cím: 7601 Pécs, Pf.: 77.)

Nyitva tartás: H-CS 7.30-16.30, P 7.30-14.00
Telefon: 72/514-222
Fax: 72/514-223
E-mail: kozpont@szigetvaritakarek.hu

- telefonon:
 - a hét minden napján folyamatosan (a nap 24 órájában) elérhető telefonos help-desk szolgáltatásunk útján lehet bejelenteni a **21/24-24-508** telefonszámon (a gépi bejelentkezést követően az 5-ös gomb megnyomásával elérhető "telefonos ügyintézői szolgáltatások menüponton" belül a 3-as gomb megnyomásával érhető el "az észrevételek, bejelentések, panaszkezelés menüpont")

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
 - levelezési cím: Szigetvári Takarékszövetkezet 7601 Pécs, Pf.: 77.
- telefaxon
 - faxszám: 72/514-223
- elektronikus levélben
 - e-mail cím: kozpont@szigetvaritakarek.hu

A panasz kivizsgálása:

A Takarékszövetkezet a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, és annak kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A Takarékszövetkezet a szóbeli panaszt, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt – amennyiben ez lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül, mely hangfelvételt a Takarékszövetkezet 1 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem, vagy csak részben ért egyet, illetve a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Takarékszövetkezet a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A Takarékszövetkezet a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen készült szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

A szóban tett panaszról készült jegyzőkönyv, illetve az írásban benyújtott panasz eredeti példányát a Takarékszövetkezet Központjába juttatjuk el, a panasz kivizsgálása céljából. A Takarékszövetkezet – a szóbeli és írásbeli – panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Takarékszövetkezet válaszával, illetve a panasz elutasítása esetén

– a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén –

- **a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF)**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777.

Tel: 06-1-489-9100

Fax: 06-1-489-9102

fogyasztóvédelmi eljárását kezdeményezheti; vagy

– a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén –

- **a bírósághoz** fordulhat illetőleg

- **a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Postafiók: 172.

Tel.: +36-1-489-9100

Honlap: www.pszaf.hu/pbt

E-mail: pbt@pszaf.hu

eljárását kezdeményezheti.

A panaszbejelentések egyéb lehetséges, külső fórumai:

ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Tel: 06-1-311-7030, Fax: 06-1-331-7386

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

E-mail: ombudsman@oba.hu

BEFEKTETŐ-VÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u. 6.

Tel: 06-1-216-7130, 06-1-216-7131, Fax: 06-1-216-7132

E-mail: beva@bva.hu

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

- Pécs Megyei Jogú Városi Polgármesteri Hivatal Jegyzője
7621 Pécs, Széchenyi tér 1.
Tel: 72/215-482
- Kecskemét Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője
6000 Kecskemét, Kossuth tér 1.
Tel.: 76/513-505

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Tel: 72/510-494, 72/510-790

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főfelügyelősége

6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.

Tel.: 76/481-405

A panasz nyilvántartása:

A Takarékszövetkezet a beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panaszos nevét, rendelkezésre álló elérhetőségeit,
- a panasz megválaszolásának határidejét,
- a vizsgálat eredményét, mely szerint a panasz megalapozott, részben megalapozott vagy alaptalan,
- a megalapozott vagy részben megalapozott panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását,
- alaptalan panasz esetén az elutasítás indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

Szigetvári Takarékszövetkezet