

A Takarékbank Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

(A 90/2011. számú ügyviteli utasítás melléklete)



A Takarékbank Zrt. aláírásával vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexben foglaltakat

(A Magatartási Kódex elérhetősége: [www.takarekbank.hu/hasznos linkek](http://www.takarekbank.hu/hasznos_linkek))

Budapest, 2011. július 29.

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 Takarékbank 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.

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos alapfogalmak

- **Fogyasztó:** a Takarékbank szolgáltatását – önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében – igénybe vevő természetes személy, ideértve azt a természetes személyt is, aki a Takarékbank szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki szolgáltatást igényel vagy az iránt érdeklődik.
- **Ügyfél:** a fogyasztó fogalmába tartozó természetes személyeken kívül az egyéni vállalkozó, a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, valamint annak képviselője, aki a Takarékbank termékét, szolgáltatását igénybe veszi, illetve szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki szolgáltatást igényel vagy az iránt érdeklődik.
- **Panasz:** a Takarékbank Zrt. szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános eljárása, vagy magatartása ellen irányuló, szóban vagy írásban megtett bejelentés.
- **Beadvány:** jogszabálysértés gyanúja esetén az ügyfél pénzügyi szervezet eljárását kifogásoló, a Felügyelethez eljuttatott beadványa
- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Bank működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Bank 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 Bank székházában, a Margit Ház I. emeletén található ügyféltérben lévő recepció látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékbank valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Az ügyfélbejelentések módja

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

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje a recepciós 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 Takarékbank 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 Bank panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön kap egy a Bank által aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumokat.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ön és a Bank közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, és a hangfelvételt egy évig megőrizzük. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A recepción az ügyfélszolgálat munkanapokon hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 8 és 16, csütörtökön 8 és 20 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan elérhető.

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

A panasz elutasítása esetén, amennyiben Ön úgy érzi, hogy a Bank megsértette a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezéseket, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Testület címe:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Pénzügyi Békéltető Testület

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1525 Budapest BKKP, Pf. 172

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

Ha Önnek pénzügyi, befektetési, illetve kiegészítő pénzügyi vagy befektetési szolgáltatással kapcsolatban keletkezne panasza, abban az esetben kérdéseivel mind a Takarékbank által igénybe vett közvetítőkhöz, mind pedig a Takarékbankhoz fordulhat. A Takarékbank a közvetítő tevékenységéért ugyanolyan felelősséggel tartozik, mintha saját maga járt volna el az adott ügylet során.

A közvetítő a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani a Takarékbank részére, illetve a Takarékbankhoz a közvetítőkkal kapcsolatban beérkező panaszról a Bank haladéktalanul köteles a közvetítőt tájékoztatni.

Függetlenül attól, hogy Ön panaszát a Takarékbankhoz vagy a Takarékbank által igénybe vett valamely közvetítőjéhez nyújtja be, ez nem befolyásolja a panasz megválaszolására vonatkozó jogszabályi határidő betartását.

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

A panaszügyekről negyedévente a Takarékbank Igazgatósága, illetőleg Felügyelőbizottsága részére tájékoztató készül.

2011. április 1-jétől nyolc vidéki nagyvárosban – Debrecen, Eger, Győr, Kaposvár, Kecskemét, Szeged, Székesfehérvár, Zalaegerszeg – a fogyasztók számára ingyenesen elérhető pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák nyíltak. A tanácsadó irodahálózatot a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) anyagi és szakmai támogatásával – a bírságbevételeinek hasznosítására kiírt pályázata révén – a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME)/ Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)/ Indra Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete konzorciuma működteti.

Az irodákban jogász és közgazdász szakemberektől kaphat felvilágosítást pénzügyekkel kapcsolatos kérdéseire, illetve arra, hogy vitás kérdésekben sérelmét melyik intézmény tudja a leggyorsabban, leghatékonyabban orvosolni (a pénzügyi szolgáltató, hatósági ügyekben a PSZÁF, illetve egyedi szerződéses jogvitákban a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT), esetleg bíróság). Az irodákban életviteli tanácsadást is kaphat anyagi helyzetének kezelésére, illetve konkrét segítséget abban, hogy a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtandó panaszbeadványait szakszerűen, formailag is helyesen töltsse ki.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének honlapján (www.pszaf.hu) számos, a pénzügyi és befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatót, termékleírást és összehasonlítást segítő alkalmazást (pl. hitelkalkulátor) talál.

Takarékbank Zrt.

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Telefon: 06-1-457-8900
Telefax: 06-1-225-4210
E-mail: info@tbank.hu
Postai cím: 1027 Budapest, Tölgyfa u. 1-3.
1525 Budapest, Pf 114.
Internet: www.takarekbank.hu Ügyfélszolgálat/panaszkezelés menüpont

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: 06-40-203-776

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Pénzügyi Békéltető Testület
1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
Levélcím: 1525 Budapest BKKP, Pf. 172
Tel: 06-1-489-9100

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

1138 Budapest, Dagály utca 11.
Tel: 06-1-311-7030, Fax: 06-1-331-7386

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

FOGYASZTÓI PANASZ (JEGYZŐKÖNYV)

PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY ADATAI:

Név:

Cím:

PANASZOS ADATAI:

Név:

Cím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

Képviselő*:

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

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

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

Az Ügyfél azonosítására szolgáló egyéb adat
(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 pedig őrizze meg!

AMENNYIBEN BEADVÁNYÁRA 30 NAPON BELÜL NEM KAP VÁLASZT ÉS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT, ELJÁRÁST KEZDEMÉNYEZHET A PSZÁF-NÉL, ILLETVE A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETNÉL.

Kelt:

Aláírás:

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, hogy panasz esetén hívja a 06-1-457-8900 központi számot, ahol munkatársaink az alábbi mellékeken állnak szíves rendelkezésére.

Köszönjük!

Ügyfélszolgálat ellátására kijelölt személyek

Szakterület	A felelős ügyintéző neve	Mellék	A felelős ügyintéző helyettese	Mellék
Takarékszövetkezeti Üzletág	Bán Erika	1176	Kovács Mária	1540
Pénz- és Tőkepiaci Üzletág	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Pénz-és Tőkepiaci Sales Osztály (állampapír)</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Pénz- és Tőkepiaci Sales Osztály (részvény)</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Pénz- és Tőkepiaci Trading Osztály</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Privát Ügyfelek Osztály</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Lakossági Ügyfelek Osztály</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
Pénz- és Tőkepiaci Back Office Szakterület	Sütő Zita	1317	Sleisz Zsófia	1604
Vállalati és Intézményi Ügyfelek Üzletág	Sziz Zsuzsanna	1255	Werliné Végvári Erika	1501
Hitelkockázat Kezelési Szakterület	Papp Nikolett	1120	Kosztolányi Tünde	1561
Fizetési Forgalom Szakterület				
<i>Számlavezetési és Átutalási Osztály/Nemzetközi Átutalási Csoport</i>	Lengyel Andrea	1533	Stélich Bea	1690
<i>Számlavezetési és Átutalási Osztály/Vállalati és Dolgozói Számlavezetési Csoport</i>	Kökény Zoltán	1142	Szabóné Pohl Edina	1570
<i>Takarékszövetkezeti Számlavezetési Osztály</i>	Nagy József	1637	Sándor Klára	1634
<i>Bankkártya Osztály</i>	Hidas-Mészáros Eszter	1619	Ferenczi Szilvia	1627
<i>Értékkezelési Osztály</i>	Konkoly Anna	1656	Vernyik Norbert	1241
Informatikai, Üzemeltetési és Bankbiztonsági Szakterület				
<i>Informatikai Osztály</i>	Schlezák Sándorné	1156	Nyúl Gábor	1172
Törzskar				
<i>Titkársági Osztály</i>	Molnárné Vécsei Andrea	1657	Karizstl Piroska	1458
Takinfo Kft-re, Takarék Alapkezelő Zrt-re, valamint MTB Projekt Kft-re vonatkozó ügyfélbejelentések				
<i>Törzskar/Titkársági Osztály</i>	Molnárné Vécsei Andrea	1657	Karizstl Piroska	1458