

BÁCSKA” TAKARÉKSZÖVETKEZET

SZABÁLYZAT

a fogyasztóvédelemről és a panaszok ügyintézéséről

A jelen, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Szabályzatot a Takarékszövetkezet Igazgatósága 2011. június 29-i ülésén III./7./3./2011.sz.határozatával és 2011. július 01-i hatályba lépéssel jóváhagyta.

Módosítás: piros színnel

Dudás Katalin sk.

.....
ügyvezető-igazgató

1. Bevezetés és általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja

A szabályzat célja az, hogy a Takarékszövetkezetnél (a továbbiakban: Takarékszövetkezet,) egységes szerkezetben, általánosan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve orvoslását, a továbbiakban együtt: intézését.

A jelen szabályzat célja továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások Takarékszövetkezetben belüli egységes rendjének kialakítása.

1.2. Az szabályzat hatálya

Az szabályzat hatálya kiterjed minden írásban tett vagy az ügyfél kérésére írásba foglalt panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: ügyfélbejelentés – takarékszövetkezetben belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen szabályzat szabályait kell alkalmazni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban: PSZÁF) által – érdemi elintézésre – a Takarékszövetkezethez továbbított ügyfélbejelentésekre is.

Az szabályzat hatálya a Takarékszövetkezet valamennyi munkavállalójára kiterjed – különösen a fogyasztók tájékoztatására kijelölt, illetve a fogyasztók részére nyitva álló helyiségekben dolgozó, ügyfélszolgálati munkakört ellátó munkatársakra.

Jelen szabályzat 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 szabályzattal együttesen alkalmazandók.

1.3. Az szabályzat 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 fogyasztóknak nyújtott hitelekéről szóló 2009. évi CLXII. törvény
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpv.),
- a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló 153/2009. (VII.23.) számú Korm. Rendelet.
- **a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Pszt.),**
- 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 PSZÁF 1/2011. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról.
- a PSZÁF 2/2011. számú vezetői körlevele a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatairól

1.4. Fogalmak

- **Ügyfél/fogyasztó:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet szolgáltatását kéri, illetve veszi igénybe. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek a részére - 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.
- **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 panasznak, ha az ügyfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Beadvány:** jogszabálysértés gyanúja esetén az ügyfél pénzügyi szervezet eljárását kifogásoló, a Felügyelethez eljuttatott beadványa.
-
- **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.
- **Reputációs kockázat:** a tőkét vagy a jövedelmezőséget érintő olyan kockázat, amely a pénzügyi intézményről kialakult kedvezőtlen fogyasztói, üzletpartneri, 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.

- **Rendkívüli esemény:** a fogyasztók széles, jól meghatározható körét érintő minden olyan, vis major jellegű váratlan esemény (természeti katasztrófa, járvány, stb.), amelynek következtében e személyek súlyos fizetési nehézségei nem teszik lehetővé a szerződésszerű teljesítést.

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 vezetők felelőssége a jelen szabályzat beosztott munkatársaikkal történő betartatása és a szabályzatban foglalt szabályoknak megfelelő eljárás/magatartás ellenőrzése.
- Az ügyfélszolgálati tevékenységben bekövetkező módosulásokról (pl. cím, idő telefonszám megváltozása) időben, a változást megelőzően legalább 15 nappal megfelelő tájékoztatást kell adni az ügyfelek részére.

1.5.2. Tárgyi, személyi feltételek

- A Takarékszövetkezet kirendeltségeiben elhelyezett információk, tájékoztatók a szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban nyújtanak felvilágosítást. Bővebb információt a takarékszövetkezet szolgáltatásairól a kirendeltségek munkatársai nyújtanak. A Takarékszövetkezetről szóló általános információk, az aktuális kamatkondíciók, telefonszámok és egyéb adatok a Takarékszövetkezet internetes honlapján is elérhetők. (www.bacskatksz.hu)

2. Ügyfélszolgálati tevékenység

2.1 Az ügyfélszolgálat ellátása

A takarékszövetkezet, mint pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet ügyfélszolgálatot működtet:

- a fogyasztók tájékoztatására,
- a fogyasztói bejelentések intézésére,
- a panaszok kivizsgálására és intézésére

A takarékszövetkezet valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyisége ügyfélszolgálatnak minősül.

Az ügyfélszolgálat működési rendje, félfogadási ideje megegyezik az egység működési rendjével. A takarékszövetkezet ezen felül telefonos ügyfélszolgálatot - 24 órás – is működtet.

Az ügyfélszolgálat működéséért az adott egység vezetője a felelős, az állandó telefonos (24 órás) ügyfélszolgálatért a takarékszövetkezet hálózati vezetője.

Az ügyfélszolgálati tevékenység a helyi adottságokhoz, sajátosságokhoz igazodik. Elsősorban a személyes ügyfélfogadás legyen a meghatározó.

Az ügyfélszolgálat megvalósulhat:

- szóban (személyesen illetve telefonon)
- írásban (levélben illetve elektronikus úton)

2.2 Követelmények az ügyfélszolgálattal szemben:

- az ügyfélszolgálati helyiség legyen könnyen elérhető, illetve az ott nyújtott szolgáltatások legyenek könnyen igénybe vehetők,
- a fogyasztók kérdéseire gyors, pontos közérthető válaszokat kell adni, és a problémáikat a legegyszerűbb, leggyorsabb eljárásban kell rendezni, hogy a fogyasztók idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe,
- az ügyfélszolgálati helyiségben kell/lehet biztosítani a létrejött jogviszonyhoz közvetlenül kapcsolódó, valamint a fogyasztó jogait érintő dokumentumok hozzáférését, az ezekbe történő betekintést, figyelemmel a banktitokra és más korlátozó feltételekre is,
- az ügyfélszolgálati helyiségekben a fogyasztók tájékoztatását és tájékozódását elősegítő információs anyagokat kell elhelyezni,
- közérthető, egyértelmű és részletes tájékoztatást kell adni – a szerződés megkötése előtt- az esetleges fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervekről (megnevezésük, címük), illetve az üzlethelyiségben kifüggesztett, az erre vonatkozó Hirdetményre fel kell hívni a fogyasztó figyelmét,
- az ügyfélszolgálati tevékenységet érintő változásokról (cím, telefonszám, munkarend változása) hirdetmény, közlemény útján tájékoztatni kell az ügyfeleket, fogyasztókat.
- A fogyasztóknak 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.

2.3 A fogyasztók szerződés kötés előtti tájékoztatása

Általános szabályok

Az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló szervezeti egység, kirendeltség érintett munkatársainak az alábbi szabályoknak is eleget kell tenniük:

- A szerződések megkötése előtt - az ügyfél konkrétan felvázolt igényei alapján - teljes körűen kötelesek tájékoztatni a fogyasztót - 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 a fogyasztót 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 hozzájutás, az igénylés feltételeit.
- Külön fel kell hívniuk 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, a teljes hiteldíj mutató számítását), melyek az ügyfélszolgálat előterében található Hirdetményekben is elhelyezésre kerülnek.
- A fogyasztóval 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.
- Tájékoztatniuk kell a fogyasztót a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.
- Feladata a legfontosabb adatvédelmi tudnivalók ismertetése.
- Kötelesek lehetővé tenni a fogyasztóra vonatkozó nyilvános információk megismerését.

Külön figyelmet kell fordítani a tájékoztatás során:

- az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra (gyerekek, idősök stb.) és
- az e körben folyósított termékekkel kapcsolatos tájékoztatás megadására,
- az összetett, bonyolult és újdonságokkal bíró termékekkel kapcsolatos ismertetésekre.

2.4. A fogyasztók szerződést követő tájékoztatása

Általános szabályok

Az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak a fogyasztót a szerződés megkötését követően tájékoztatni kötelesek az alábbiakról:

- a szerződéssel kapcsolatos kérdéseivel hová fordulhat;
- panaszával hová fordulhat;

- pénzügyi szolgáltatások esetén tájékoztatni kell a fogyasztót, hogy folyamatos szerződések esetében a pénzügyi intézmény 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.

3. Az ügyfélbejelentések módja , panaszok intézése.

A fogyasztó és a takarékszövetkezet közötti jogviszony keretében sor kerülhet vitás kérdések keletkezésére, melyek bejelentések, panaszok formájában jelennek meg.

A Takarékszövetkezetnek törekednie kell az ügyfelek és az ügyfélbejelentések mindenfajta megkülönböztetés nélküli, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint történő kezelésére.

3.1. A benyújtott ügyfélbejelentések, panaszok bejelentésének módja:

A Takarékszövetkezet az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

- szóban (telefonon, illetve személyesen)
- írásban (postán, 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.

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.

3.2 A bejelentés csatornái:

Telefon, telefaxon: valamennyi kirendeltség és központ telefonszáma és telefax száma
0-24 óráig a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül,
hívószáma: (06) 21 / 24 24 510

Elektronikusan: a kozpont@bacskatksz.hu email címen

Levélben: A takarékszövetkezet központi címére: „Bácska” Takarékszövetkezet
6430 Bácsalmás Gr.Teleki J.u. 2.
illetve valamennyi kirendeltség levelezési címére.

Központban és a kirendeltségeken : személyesen írásban az ügyintézőken keresztül,
nyitvatartási időben.

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.

A szóban vagy telefonon történt bejelentésre a jelen szabályzat előírásait akkor kell alkalmazni, ha az ügyfél vagy annak képviselője a takarékszövetkezeti ügyintézőtől kapott választ nem fogadta el és kéri bejelentésének írásban történő rögzítését.

3.3. A PSZÁF által folytatott fogyasztóvédelmi eljárás

A fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre vagy hivatalból indul. 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. Az ügyintézési határidő a fogyasztóvédelmi eljárásban három hónap.

A PSZÁF a fogyasztóvédelmi eljárásban a tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, bizonyítási eljárást folytathat le, az eljárás során helyszíni ellenőrzést, illetve próbaügylet-kötést végezhet.

A PSZÁF-nek nincs hatásköre eljárni a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapításában, ezen esetekben a jogvita rendezésére bírósági út, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután panaszát a Takarékszövetkezetnél már korábban előterjesztette, azonban

- a) a panaszára nem kapott választ,
- b) a panasz kivizsgálása nem a jogszabályokban előírtak szerint történt,
- c) a Takarékszövetkezet válaszából egyéb, a jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

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 Felügyelet a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából célvizsgálatot vagy témavizsgálatot tarthat.

A Felügyelet a határozatainak teljesülését utóvizsgálat keretében vagy adatszolgáltatás alapján ellenőrizheti.

Az eljárás időtartalma

- a) célvizsgálat esetén legfeljebb hat hónap, amely indokolt esetben legfeljebb egy alkalommal, három hónappal meghosszabbítható,
- b) témavizsgálat esetén egy év, amely indokolt esetben legfeljebb egy alkalommal, három hónappal meghosszabbítható.

A Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárásában a határozat vagy az eljárást megszüntető végzés meghozataláig terjedő időtartamra fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható végzésben megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, és elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, ha erre - a fogyasztók jogi vagy gazdasági érdekeinek védelme miatt - halaszthatatlanul szükség van. A Felügyelet e végzését soron kívül hozza meg.

Ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- a) a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hív fel,
- b) elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,
- c) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,

- d) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértőt azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a Felügyeletet,
- e) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását,
- f) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A Felügyelet minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

- a) a Felügyeletnek a jogsértést megállapító jogerős határozatában a szolgáltató számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a szolgáltató ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette, vagy
- b) 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 huszonkét munkanapon belül átteszi a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

4. A benyújtott ügyfélbejelentések formája és átvétele

Az ügyfélbejelentések fogadása - köztük a névtelen bejelentések is- és átvétele minden kirendeltség számára kötelező.

Ha az ügyfél a szóbeli ügyfélbejelentésre kapott választ nem fogadja el, akkor az ügyfélbejelentés fogadására a 1. számú mellékletben szereplő formanyomtatványt kell kitölteni.

Természetesen be kell fogadni az ügyfél által egyéb formában megfogalmazott bejelentéseket is (panaszos levél; újságcikk; televízióban, rádióban vagy egyéb médiában elhangzott interjú telefon stb.). Az ügyfélbejelentéssel érintett kirendeltség vezető munkatársa ebben az esetben is köteles a formanyomtatványt kitölteni.

A kitöltött formanyomtatvány egy példányát a Takarékszövetkezet által aláírva és dátummal ellátva, az átvétel időpontjában vissza kell adni.

Az egységekbe érkezett írásos - levél- bejelentést, panaszt a kirendeltségek nyilvántartásba veszik, majd ugyancsak az eredeti példányt (borítékkal együtt) a soron következő postával a központba továbbítják kivizsgálás céljából. A szóbeli panaszról felvett forma nyomtatványokat is - az iktatás után - azonnal megküldik a központ részére. A

kirendeltség az eredeti bejelentésekről, panaszokról másolatot készít, melyet irattárába helyez el.

A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük ne akadályozza a panasz benyújtásában.

Az egységekben és a központban nyilvántartó füzetet kell vezetni, amely a 2.sz. mellékletben rögzített adatokat tartalmazza. Év végén az egységvezető, a központban az adminisztrálásért, - iktatásért – felelős munkatárs zárja le a nyilvántartást és új oldalon nyitja meg a következő évet. A sorszámozás minden évben az 1. sorszámmal kezdődik.

A panaszok külön nyilvántartása nem érinti az általános ügykezelésre vonatkozó rendelkezéseket (az iktatásnak azok szerint kell megtörténnie) A külön nyilvántartás az irattári anyagokon belüli elkülönítést és tárolást segíti, azaz a panaszügyeket, bejelentéseket a többi anyagtól elkülönítetten kell az egységekben és a központban is tárolni.

5. Az ügyfélbejelentések orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői

A központba beküldött bejelentéseket, panaszokat az ügyvezető-igazgató szignálja kivizsgálásra az ügyfélbejelentés tárgya szerinti illetékes szakterület vezetőnek. Amennyiben szükséges, a belső ellenőrzés munkatársait is be kell vonni az érintett ügy kivizsgálására.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt az érdemi kivizsgáláshoz, a takarékszövetkezet telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintse át.

A takarékszövetkezet a kivizsgálás eredményéről, a **beérkezéstől számított 15 napon belül** a bejelentőnek, panaszosnak választ küld.

/ Kivételt képeznek ez alól a bankkártyás reklamációk, - amelyek helyben nem intézhetőek- amelyekre a Bankkártya Általános Üzletszabályzata szerint a nemzetközi előírások vonatkoznak./

Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a takarékszövetkezet tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

Az ügyfélbejelentéssel kapcsolatban hozott érdemi döntésről, a megtett intézkedésről, elutasító döntés esetén annak indokairól, és az esetleges jogorvoslati lehetőségekről az ügyfelet írásban tájékoztatni kell.

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.

Levél cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület, melynek címe:

.....”

A panaszügyintézés nyelve a magyar, azonban az ügyfél ez irányú kérése esetén biztosítani kell a panaszos által beszélt, és értett nyelven történő panaszügyintézt.

A bejelentőnek megküldendő válaszlevelet az elnök /- ügyvezető-igazgató vagy az általa megbízott vezető írja alá.

A válasz másolatát az érintett egység tudomásulvétel végett, vagy további intézkedés megtétele céljából minden esetben megkapja. Ha további intézkedésre kap utasítást az egység, úgy annak megtörténtéről a központot írásban köteles tájékoztatni. Csak ebben az esetben tekinthető lezártnak az adott bejelentés, panasz.

/Abban az esetben, ha a PSZÁF-től érkezik panaszügy kivizsgálása iránti igény, a választ az ügyfél a Felügyeletről kapja meg. /

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A takarékszövetkezet évente téma- és célvizsgálat keretében ellenőrzi a panaszos ügyek kezelését, elintézését. Az ügyfélbejelentésekről, megtett intézkedésekről az ügyvezetés a takarékszövetkezet az Igazgatóságot és a Felügyelő Bizottságot a soron következő ülésén tájékoztatja.

6. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A Hpt. és Pszvtv. rendelkezései szerint a Takarékszövetkezet Igazgatósága köteles fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tartós távolléte esetén helyettesítőt jelöl ki.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó felelős a Felügyelettel szemben a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban és egyéb, fogyasztóvédelmi kérdésekben.

A tevékenység elsődlegesen arra irányul, hogy a takarékszövetkezetnél gondoskodik arról, hogy a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumok hatékonyan és szervesen beépüljenek a takarékszövetkezet üzemszerű működésébe és gyakorlatába.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatai, felelősségei:

1. rendszeresen áttekinti a szövetkezet belső szabályzatait, ügyrendjeit és eljárásrendjeit, annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek, azok a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal kerüljenek kialakításra illetve koordinálja fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak a takarékszövetkezet működési rendszerébe történő átlátható megvalósítását.
2. biztosítja, illetve elősegíti, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos új jogszabályokat és elvárásokat érintett területek, munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák.
3. a termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja, hogy a takarékszövetkezet szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is.
4. a belső ellenőrökkel és kirendeltség vezetőkkel együttműködve kialakítja az Ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét és gondoskodik arról, hogy a témában az Igazgatóság és Felügyelő Bizottság felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.
5. ügyvezetői felhatalmazás alapján biztosítsa és követelje meg az illetékes munkatárstól, hogy az előírt fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére.
6. közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében (ügyfél elégedettségi mérések, próbavásárlások, stb.), az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.
7. megszervezi, hogy az ügyintéző, ügyfélszolgálati munkatársak megfelelő oktatásban részesüljenek, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.
8. biztosítja és elősegíti, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra vonatkozó jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag is az egyéb termékek, illetve szolgáltatásokra vonatkozó anyagon túl.
9. kísérelje figyelemmel a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok megjelenítését a takarékszövetkezet internetes felületén /www.bacskatksz.hu /, a kirendeltségek üzemhelyiségében történő kifüggesztését illetve ezek naprakészségét.

10. elősegíti, hogy takarékszövetkezet intézménye részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

7. Jogorvoslati lehetőségek

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy a felmerülő panaszát a Takarékszövetkezet nem megfelelően kezelte, „a fogyasztóvédelemről” „szóló 1997. évi CLV. törvény értelmében lehetősége van reklamációjával írásban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez / PSZÁF / fordulni, ahol kérheti a Felügyelet közreműködését a rendezéshez, illetve igénybe veheti a Békéltető Testületek, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott esetekben a Gazdasági Versenyhivatal (1245 Budapest 5 Pf. 1036) , és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását.

A panaszok intézéséről és más fórumokhoz történő bejelentéséről szóló tájékoztatót a 3. sz. melléklet tartalmazza. / Hirdetmény, amely minden kirendeltség üzlethelyiségében kifüggesztésre kerül /

8. Záró rendelkezés

A jelen egységes szerkezetbe foglalt Szabályzatot az Igazgatóság 2011. június 29-i ülésén III./7./3./2011.sz. határozatával elfogadta.

Hatálybalépés időpontja: 2011. július 01.

Bácsalmás 2011. június 22.

Dudás Katalin sk.
ügyvezető-igazgató

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 BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT, TOVÁBBÁ ELJÁRÁST
KEZDEMÉNYEZHET A PSZÁF-NÉL.

Kelt:

Aláírás:

Panaszok , bejelentések nyilvántartása

A nyilvántartásnak naprakészen tartalmaznia kell:

Kirendeltség

- sorszám
- panaszos, bejelentő neve, lakcíme
- a panasz benyújtásának időpontját / iktatás /
- a panasz , /bejelentés/ típusa , tárgya
- az érintett egység (személy) neve
- központba küldés dátuma és
- küldő neve
- további ügyintézés / ha van/ módja és
- dátuma
- megjegyzés
-

Központ

- sorszám
- a panaszos (bejelentő neve, lakcíme
- a panasz benyújtásának ideje / iktatás/
- a panasz /bejelentés/ , típusa, tárgya - rövid leírás-
- érintett egység / személy/ neve
- központba elküldve és megérkezés dátuma
- kivizsgálásra kijelölt személy (ek) neve
- kivizsgálás kezdete és
- befejezése
- elintézés módja és
- dátuma
- panaszosnak adott válasz iktatása, dátuma
- intézkedésre továbbítva (hova) és dátuma
- lezárás módja dátuma
- megjegyzés

HIRDETMÉNY
a panaszok intézéséről és más fórumokhoz történő bejelentésről,
ügyfélbejelentések csatornáit

Tisztelt Ügyfelünk!

A takarékszövetkezetre vagy egységre vonatkozó panaszát szóban vagy írásban teheti meg. Szükség esetén a szóbeli bejelentést írásba foglaljuk.

A panaszbejelentés eredeti példányát a Központba juttatjuk el a reklamáció kivizsgálása érdekében.

A kivizsgálás és az elintézés módjáról legkésőbb 15 napon belül írásban tájékoztatjuk.

Amennyiben a vizsgálat eredménye az Ön számára nem elfogadható, úgy a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez fordulhat írásbeli kérelmével a peren kívüli egyezség érdekében.

A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez írásban kell benyújtani, melynek tartalmaznia kell:

- a panaszos nevét, lakcímét, vagy tartózkodási helyét,
- a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét és címét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és bizonyítékokat,
- panaszos nyilatkozatát a panaszügy rendezésének megkísérléséről,
- a tanács döntésére irányuló indítványt.
-

ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK CSATORNÁI (általános elérhetőségek)

“BÁCSKA” TAKARÉKSZÖVETKEZET

6430 Bácsalmás, Gr. Teleki J. u. 2.

Tel.: 79/541-250, Fax: 79/541-254

e-mail cím: kozpont@bacskatksz.hu

24 órás telefonos ügyfélszolgálat: 21/242-4510

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Levél cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Tel: 06-40-203-776

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Levél cím: 1535 Budapest 114., Pf. 793

Tel: 06-1-214-0661, Fax: 06-1-214-0665

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Tel.: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Tel.: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538

Bács-Kiskun Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.

Tel.: 76/513-800, 76/487-387

Bácsalmási Polgármesteri Hivatal Jegyzője

6430 Bácsalmás, Gr. Teleki u. 4.

Gazdasági Versenyhivatal

1245 Budapest 5, Pf.: 1036

**“Bácska” Takarékszövetkezet
Igazgatósága**