

## **II. PANASZÜGYINTÉZÉSI ELJÁRÁS**

hatályos: 2008. szeptember 10-től

módosítva: 2011.03.09

### **II.1. A panasz**

II.1.1. A panasz a Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

II.1.2. Nem tekintendő panasznak, ha az ügyfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

### **II.2. A panaszos**

II.2.1. A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki (amely) a Takarékszövetkezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

II.2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó személy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással vagy más alkalmas módon igazol.

II.2.3. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes illetve meghatalmazott – képviselőjeként eljáró panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. gazdasági társaság szervezeti képviselője, természetes személy meghatalmazottja). Meghatalmazás hiányában a Takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

II.2.4. A panaszos általában ügyfele a Takarékszövetkezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### **II.3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

II.3.1. A Takarékszövetkezeten belül a panaszfelvételt a kirendeltségeken, betétgyűjtő pénztárakban (4. számú melléklet) dolgozó munkatársak végzik az ügyfélfogadási időben. Továbbá a Takarékszövetkezet megbízta a Takinfo Kft. ügyfélszolgálati telefonvonal (**06-40/100-100**) üzemeltetésével..

A panasz bejelentéséről az ügyintéző haladéktalanul köteles értesíteni a kirendeltség vezetőt, távolléte esetén a helyettesét.

II.3.2. Az olyan panaszt, amely a rendszerből (pl. hitelkérelmek befogadása, szerződésben leírtak értelmezése, számlakivonatokkal kapcsolatos problémák, postázás, informatikai szolgáltatás) fakad, illetve hibás eljárás következménye, és amelyet helyben orvosolni nem lehet, a kirendeltség vezetője (helyettese) haladéktalanul továbbjelenti írásban az ügyvezetésnek.

II.3.3. A PSZÁF-hoz, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságokhoz címzett, de a kirendeltségnek (betétgyűjtő pénztárnak) megküldött panaszt – iktatást követően – haladéktalanul továbbítani kell az ügyvezetés részére.

II.3.4. Az ügyvezetés a panasz kivizsgálásával a belső ellenőrzést vagy a compliance officert bízta meg, a panasz jellegétől függően a rendszergazda, az ágazatvezető, illetve a jogi képviselő bevonásával.

A belső ellenőr vagy compliance officer és a vizsgálatba bevont más alkalmazott a panasz kivizsgálásának eredményéről írásban tájékoztatja az ügyvezetést.

A belső ellenőr a panaszról és a vizsgálat eredményéről rendszeresen tájékoztatni köteles a Felügyelő Bizottságot.

II.3.5. Az olyan panaszt, amelyet az ügyféllel történt egyeztetés után sem lehet orvosolni, az ügyvezetés köteles az Igazgatóságnak soron kívül bejelenteni. Az Igazgatóság a panasz kivizsgálásáról szóló jelentés megismerése – valamint szükség esetén a panaszos szóbeli meghallgatása – után meghozza a döntését, melyről a panaszost az ügyvezetés írásban tájékoztatja.

II.3.6. A panaszügyintézés során biztosítani kell a Takarékszövetkezet munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

## **II.4. A panasz benyújtásának módja**

II.4.1. A panasz benyújtására a Takarékszövetkezet több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.

II.4.2. A Takarékszövetkezet segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, ennek érdekében az ügyfelek számára elérhetővé teszi a „Panaszbejelentő” elnevezésű nyomtatványt (lásd 1. számú melléklet).

II.4.3. A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a Takarékszövetkezet lehetővé teszi a panasz elektronikus úton (e-mail, telefax) történő benyújtását is. A Takarékszövetkezet külön e-mail címet hoz létre az ügyfelekkel való kapcsolattartásra, a panaszok fogadására (ügyfélszolgálati e-mailcím: [helpdesk@bolytkesz.hu](mailto:helpdesk@bolytkesz.hu)).

## **II.5. A panasz rögzítése**

II.5.1. A panaszt minden esetben be kell iktatni Takarékszövetkezet panaszkezelésre külön rendszeresített központi nyilvántartási rendszerébe legkésőbb a panasz beérkezését követő második munkanapon.

II.5.2. Személyesen írásban benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panaszbeadvány egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

II.5.3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és amennyiben lehetséges orvosolni kell. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az ügyintéző haladéktalanul köteles panaszbejelentő nyomtatványt felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a panaszosnak átadni. (lásd 1. számú melléklet)

Ha az ügyfél telefonon teszi meg a panaszát, a Takarékszövetkezet munkatársa erről hivatalos feljegyzést készít.(lásd 2. számú melléklet)

A hivatalos feljegyzésben illetve a jegyzőkönyvben rögzíteni kell a panaszos személyi adatait és a panasszal kapcsolatos tényeket.

Ebben az esetben a feljegyzésre és a jegyzőkönyvre az írásbeli panaszra vonatkozó előírások az irányadók.

II.5.4. A Takinfo Kft. által üzemeltetett ügyfélszolgálati telefonvonal a hét minden napján 24 órában elérhető az ügyfelek számára, a telefonbeszélgetések rögzítésre és egy évig megőrzésre kerülnek. A hangfelvételekről készült feljegyzést a Takinfo Kft. védett intranet vonalon keresztül elérhetővé teszi a HelpCenter rendszerében a Takarékszövetkezet számára és a Takarékszövetkezet a jelen szabályzatban leírtak szerint nyilvántartásba veszi és kivizsgálja. A Takinfo Kft. kérésre a Takarékszövetkezet rendelkezésére bocsátja a hangfelvételeket. A hangfelvételt a Takarékszövetkezet kérésre a panaszos rendelkezésére bocsátja.

II.5.5.

Az e-mailen érkezett panasz esetén a kinyomtatott e-mailt is csatolni kell a kitöltött nyomtatványhoz.

II.5.6. A panaszt nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtásakor a Takarékszövetkezet szükség esetén a panasz benyújtásának a megerősítését kéri az ügyféltől.

II.5.6. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Takarékszövetkezet a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább öt évig elkülönítetten kezeli a Takarékszövetkezet központjában.

## **II.6. A panaszügy intézése**

II.6.1. A Takarékszövetkezet valamennyi beérkezett panaszt megvizsgálja, és annak eredményéről a panaszost tájékoztatja.

II.6.2. A kirendeltségekhez, betétgyűjtő pénztárakhoz érkezett és helyben orvosolható panaszokat a kirendeltség (betétgyűjtő pénztár) vezetője kivizsgálja és annak eredményéről, a panasz benyújtását követő 10 munkanapon belül az ügyfelet tájékoztatja.

II.6.3. A Takarékszövetkezet az ügyvezetésnek továbbított illetve megküldött panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül teljesíti.

II.6.4. A panaszos személyének azonosítása, illetve a nevében eljáró természetes személy képviseleti joga igazolásának szükségessége esetén az ügyintézési határidőket annak megtörténtétől kell számítani. Amennyiben a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, úgy erről a Takarékszövetkezet az indok pontos megjelölésével tájékoztatja az ügyfelet.

II.6.5. Névtelenül érkezett panasz esetén, ha a panaszos kiléte nem állapítható meg, és a megadott információk nem elegendők a panasz kivizsgálásához, akkor a Takarékszövetkezet a panaszügyet érdemi döntés nélkül lezárja.

II.6.6. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem járhat el a Takarékszövetkezetnek azon alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

II.6.7. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

II.6.8. A panasszal kapcsolatos beadványt, illetve az arról felvett hivatalos feljegyzést illetve jegyzőkönyvet külön dossziében le kell fűzni, amelyhez csatolni kell a panasz kivizsgálásáról készült, az ügyfélnek elküldött levél egy példányát.

II.6.9. A Takarékszövetkezet a panaszügy kivizsgálásáról készült válaszát pontos, közérthető, egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva, tértivevényes ajánlott levélben továbbítja a panaszos részére, kivéve ha a személyesen bejelentett szóbeli panasz nyomban orvoslásra kerül illetve az e-mailben küldött panaszokra e-mailben válaszol. Ha a Takarékszövetkezet válaszában jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Az érdemi döntésben a Takarékszövetkezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésre álló jogorvoslat módjáról (pl. a Takarékszövetkezeten belüli testülethez, külső vitarendezési fórumokhoz – békéltető testület, közvetítő – illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), az adott szervek nevének és elérhetőségének a megjelölésével (3. számú melléklet).

## **II.7. A panaszügyi nyilvántartás**

II.7.1. A reputációs kockázat azonosításának legfontosabb forrása a panaszügyekről történő adatgyűjtés. A Takarékszövetkezet a panaszügyi nyilvántartását a PSZÁF adatszolgáltatási igényének megfelelő struktúrában alakítja ki.

II.7.2. A Takarékszövetkezet a panaszügyekkel kapcsolatosan nyilvántartja az alábbiakat:

- A panasz rövid leírása
- A panaszügyek témaköre, amely az alábbi lehet:

a) Hitelezéssel kapcsolatos, ebből:

- fogyasztási (áru, személyi) hitelezés
    - lakás hitelezés
    - egyéb jelzálog alapú hitelezés
  - b) Betéti konstrukciókkal kapcsolatos
  - c) Számlavezetéssel kapcsolatos
  - d) Elektronikus bankolással kapcsolatos
  - e) Bankkártya műveletekkel kapcsolatos
  - f) Befektetési szolgáltatással kapcsolatos
  - g) Egyéb tevékenységgel kapcsolatos
- A panaszügyek típusa, amely az alábbi lehet
    - a) Tájékoztatási hiányosság
    - b) Árfolyam használat, árfolyam-különbözet
    - c) Szolgáltatás minősége, ügyfélkiszolgálás minősége
    - d) Jutalék, díj, költség mértéke
    - e) Kamat, hozam mértéke
    - f) Nyilvántartási, ügyviteli hiba
    - g) Elszámolás, megbízás teljesítés
    - h) KHR lista
    - e) Egyéb
  - Panaszügyek státusza
    - a) Folyamatban lévő (nyitott)
    - b) Lezárt
  - Panaszügyek megalapozottsága
    - a) Elutasított
    - b) Részben megalapozott
    - c) Megalapozott
  - Jogi hatás
    - a) Peresített
    - b) Nem peresített
  - A panaszügyintézés jellemzői:
    - a) A panasz beérkezésének dátuma
    - b) A panasz nyilvántartásba vételének dátuma
    - c) A panaszügy elintézésének dátuma
    - d) Az utolsó reklamáció dátuma
    - e) A panaszügy végső lezárásának dátuma

II.7.3. A Takarékszövetkezet a PSZÁF adatszolgáltatáshoz szükséges információkon túl nyilvántartja továbbá az alábbiakat: *(opcionális)*

- A panaszüggyel kapcsolatos intézkedés
- A panaszügy reputációs kockázat forrása szerinti besorolása, amely az alábbi lehet:
  - a) Az iparágra jellemző szolgáltatási normáknak való megfelelés hiánya
  - b) Ígérvények nem teljesítése
  - c) Az ügyfélbarát kiszolgálás és a tisztességes piaci magatartás hiánya
  - d) Az alacsony vagy lemaradó szolgáltatási színvonal
  - e) A piaci körülményeknek vagy az ügyfélközösségnek nem megfelelő szolgáltatási stílus
  - f) A nem megfelelő üzleti viselkedés
  - g) Az indokolatlanul magas költségek
  - h) Kedvezőtlen hatósági vélemény vagy intézkedések
- A panaszüggyel kapcsolatos megjegyzés
  - a) Reakció mértékének értékelése
  - b) Reakcióval kapcsolatos megjegyzés
- Sajtóvisszhang (nincs, helyi, országos)
- Jogi hatások
- OTIVA reakciói
- PSZÁF reakciói
- Egyéb hatóságok reakciói

II.7.4. A panaszügyi nyilvántartás vezetése a megfelelőségi biztos (compliance officer) feladata.

II.7.5. A Takarékszövetkezet ügyintézőjének a panasz beérkezésétől számított 2 munkanapon belül a panaszt meg kell küldenie írásban a megfelelőségi biztosnak (compliance officer), aki a panaszt nyilvántartásba veszi jelen szabályzat II.7.1. pontjában meghatározott szempontok és a PSZÁF adatszolgáltatási elvárásainak megfelelően és figyelemmel kíséri a panaszügyeket lezárásukig.

## **II.8. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

II.8.1. A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat a Takarékszövetkezet a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább öt évig megőrzi.

II.8.2. A Takarékszövetkezet a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

## **II.9. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése**

II.9.1. A hatályos szabályok szerint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a Takarékszövetkezet érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a Takarékszövetkezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, hanem a hozzá érkező írásos fogyasztói bejelentést a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 56. § (1) bekezdése alapján megvizsgálja, és ha az a hatáskörébe tartozik, azonban közvetlen intézkedését nem igényli, a Takarékszövetkezetnek észrevételezésre és kivizsgálásra továbbítja.

II.9.2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát, jogszabályoknak való megfelelését, és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

### III. A FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Bóly és Vidéke Takarékszövetkezet nagyon fontosnak tartja a fogyasztó ügyfelekkel való megfelelő kapcsolattartást, a közérthető színvonalas ügyfél tájékoztatást az ügyfél észrevételek megfelelő kezelését, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályi előírásoknak való megfelelést, ezért fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót nevezett ki 1996. évi CXII. a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény 215/B. § (15) bekezdése alapján.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó tevékenysége elsődlegesen arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak a a Takarékszövetkezet üzemszerű működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony és szerves beépüléséről.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai közé tartozik továbbá, hogy tevékenységével elősegítse a fogyasztókkal szembeni korrekt és a hosszú távú, kölcsönös előnyökön nyugvó, stabil partnerkapcsolaton alapuló **felelős szolgáltatói szemlélet** kialakítását és **a vállalati kultúra integráns részévé tételét.**

#### **IV. A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE**

A jelen Szabályzat 2008. év szeptember hó 10. napján lép hatályba és ezzel egyidejűleg a Takarékszövetkezet Szervezeti és Működési Szabályzatának az V. fejezete (Eljárás panaszos ügyekben) a hatályát veszti.

Módosítva: /2011. (I. 27.) sz. ig. határozattal

Hatályba lép: 2011. március 9-én

Bóly, 2011. év március hó 9. napján

Bóly és Vidéke Takarékszövetkezet

**IV. MELLÉKLETEK**

1. számú melléklet

**Bóly és Vidéke Takarékszövetkezet****Székhely: 7754 Bóly, Rákóczi u. 7/a.****Telefon:****Fax:****Iktatási szám:**

(Takarékszövetkezet ügyintézője

adja a panasz beérkezésekor)

**PANASZBEJELENTŐ  
NYOMTATVÁNY***Kérem olvashatóan töltsse ki.*

Panaszos neve:
Lakcíme/Székhelye:
Értesítési címe (amennyiben a lakcímtől eltér):
Telefonszáma:
E-mailcíme:

\*

Panaszos képviselője:
Lakcíme:
Értesítési címe (amennyiben a lakcímtől eltér):
Telefonszáma:
E-mailcíme:

\*Csak, abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, más szervezet. Természetes személyesetén csak akkor, ha meghatalmazott útján jár el. Ebben az esetben csatolni kell a képviseletre jogosultságot igazoló dokumentum másolatát vagy a meghatalmazást.

**PANASZ**

Kérem röviden írja le a Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, eljárásával kapcsolatban felmerült kifogását, panaszát.

A panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát amennyiben lehetséges csatolni kell a panaszbejelentő nyomtatványhoz.

Csatolt melléletek száma, megnevezése:

Kelt.:

.....  
panaszt bejelentő aláírása

2. számú melléklet

**Bóly és Vidéke Takarékszövetkezet****Székhely:7754 Bóly, Rákóczi u 7/a.****Tel.:****Fax.:****Iktatási szám:****FELJEGYZÉS**  
**TELEFONON TÖRTÉNT PANASZBEJELENTÉSRŐL**

Panaszos neve:
Lakcíme/Székhelye:
Értesítési címe (amennyiben a lakcímtól eltér):
Telefonszáma:
E-mailcíme:

**PANASZ**

Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, eljárásával kapcsolatban felmerült kifogás, panasz leírása a panasz bejelentő elmondása szerint.

--

PANASZFELVEVŐ MEGJEGYZÉSE

Kelt,

.....  
panaszt felvevő ügyintéző aláírása

3. számú melléklet

**PANASZÜGYEK ELINTÉZÉSÉNEK EGYÉB/KÜLSŐ LEHETSÉGES FÓRUMAI:**

**Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)**

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

Tel: 06-1-489-9100, Zöld szám: 06-80-203-776

**Országos Betétbiztosítási Alap (OBA)**

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

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

**Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

1088 Budapest, Balaton u. 27.

Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, Zöld szám: 06-80-201-205

**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)**

1055 Budapest, Balaton u. 27.

Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, 06-1- 331-7386

**Illetékes polgármester hivatal jegyzője**

**Illetékes kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület**

**Az adott ügyben a Takarékszövetkezet székhelye szerint illetékes bíróság**

**Pénzügyi Békéltető Testület ( 2011. július 1-től)**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172

Tel.:1/489-9100

e-mail:pbt@pszaf.hu

## 4. számú melléklet

Kirendeltségek:

1. 7754 Bóly, Rákóczi u. 7/a.
2. 7754 Bóly, Hősök tere 8/c.
3. 7751 Szederkény, Pécsi u. 40.
4. 7626 Pécs, Király u. 75.
5. 7784 Nagynyárád, József Attila u. 21.
6. 7783 Majs, Kossuth u. 311.
7. 7781 Lippó, Kossuth u. 63.
8. 7761 Kozármisleny, Orgona u. 18.
9. 7761 Kozármisleny, Pécsi u. 1/1.
10. 7763 Egerág, Pozsony u. 2.
11. 7811 Szalánta, Hunyadi u. 112.
12. 7766 Újpetre, Kossuth u. 16/a.

Betétgyűjtő pénztárak:

1. 7755 Töttös, Jókai u. 11/c.
2. 7661 Kátoly, Szabadság u. 15.
3. 7661 Erzsébet, Fő u. 59.
4. 7756 Borjád, Kossuth u. 7.
5. 7753 Szajk, Hősök tere 8.
6. 7768 Vokány, Kossuth u. 40/a.