

## **PILLÉR Takarékszövetkezet** **Panaszkezelési Szabályzata**

**A PILLÉR 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.pillertksz.hu](http://www.pillertksz.hu))

**Hatálybalépés időpontja: 2011. július 01.**

## 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 Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet szolgáltatását – önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében – igénybe vevő természetes személy, ideértve azt a természetes személyt is, aki a Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** a Takarékszövetkezet ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységei, kirendeltségei. A Takarékszövetkezet minden egysége ügyfélszolgálatnak minősül, ahol az ügyfél bejelentések felelős ügyintézői első sorban a kirendeltség vezetők, de az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfél bejelentések felelős ügyintézőin kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes vezetőhöz továbbítani.

### Az ügyfélbejelentések módja

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

Az ügyfélbejelentések fogadása és átvétele elsősorban az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló előadók és kirendeltség vezetők feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden Takarékszövetkezeti munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni nyitva tartási idő alatt.

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje munkatársaink segítségét, akik értesítik, illetve személyes jelenlét esetén helyszínrre hívják a tárgyban illetékes ügyintézőt vagy időpont egyeztetést követően az illetékes vezető munkatársat.

Az ügyfélszolgálaton lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására elektronikus úton és telefonon is.

A Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő Takarékszövetkezeti munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön kap egy a Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet 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 telefonon közölt szóbeli panaszról készült jegyzőkönyvet a Takarékszövetkezet a panaszra adott válasszal együtt küldi meg az Ön részére.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Takarékszövetkezet 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 postai úton, telefaxon vagy elektronikus formában tett ügyfélbejelentések esetében a Takarékszövetkezet térivevényvel, postán küldi meg választát az ügyfél részére.

A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk Önt a jogorvoslati lehetőségekről.

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

Ha Önnek befektetési, illetve kiegészítő befektetési szolgáltatással kapcsolatban keletkezne panasz, abban az esetben kérdéseivel mind a Takarékszövetkezet, mind pedig a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.-hez is fordulhat (ld: MTB Zrt. Panaszkezelési szabályzata – elérhető: a Takarékszövetkezet minden egységében, valamint a [www.takarekbank.hu](http://www.takarekbank.hu) oldalon).

A Takarékszövetkezet igénybe vehet megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végző függő ügynököt, aki tevékenysége során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalhat, szerződést nem köthet, valamint olyan kiemelt közvetítőt, aki a Takarékszövetkezet nevében, javára és kockázatára, pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtására, szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végez, ideértve a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára történő kötelezettségvállalást vagy a szerződés megkötését is.

A Takarékszövetkezet a közvetítő (együttesen a függő ügynök és a kiemelt 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 Takarékszövetkezet részére, illetve a Takarékszövetkezet a közvetítővel kapcsolatban beérkező panaszról a Takarékszövetkezet haladéktalanul köteles a közvetítőt tájékoztatni.

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

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

A nyilvántartásról félévente a Takarékszövetkezet Igazgatósága, illetőleg Felügyelőbizottsága részére tájékoztató készül.

A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számol fel, a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

2011. április 01. napjától 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 Pénzintézeti 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.

### **Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)**

**Telefon:** +36 62 / 580-024  
(szerdán 8.00 és 20.00 óra között; többi munkanapon 8.00 és 16.00 óra között)

**Telefax:** +36 62 / 581-005

**E-mail:** [kozpont@pillertksz.hu](mailto:kozpont@pillertksz.hu)

**Postai cím:** 6782 Mórahalom, Millenniumi sétány 1.

**Internet:** [www.pillertksz.hu](http://www.pillertksz.hu)

## **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

### **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**

### **PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

A szerződés létrejöttével, érvényességével és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén

1031 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.  
Telefon: +361-489-9100).

### **ILLETÉKES BÍRÓSÁG**

**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: .....