

# ZIRCI TAKARÉKSZÖVETKEZET

## **A Zirci Takarékszövetkezet Panaszkezelési Eljárási rendje** (Az Eljárási rend a fogyasztóvédelemről, a panaszok intézéséről 1. számú melléklete)

**A Zirci 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.zircitakarek.hu/közzétételek](http://www.zircitakarek.hu/közzétételek))

## **PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSI REND**

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:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Zirci Takarékszövetkezet központja látja el, de a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálat-hoz továbbítani.

### **Az ügyfélbejelentések módja**

A Takarékszövetkezet 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 munkatársaink segítségét, akik értesítik, illetve személyes jelenlét esetén helyszínrre hívják a tárgyban illetékes ügyintézőt.

Az ügyfélszolgálaton lehetsége 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 panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki 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.

A telefonos ügyfélszolgálaton 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 rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A telefonos ügyfélszolgálat az év minden napján 24 óras elérhetőséget biztosít az ügyfelek számára, valamint elektronikusan folyamatosan elérhető.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Takarékszövetkezet érintett szakterületének, amely az Ön bejelentésére adott indoklással ellátott választ 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 Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

Ha Önnek pénzügyi, befektetési, illetve kiegészítő pénzügyi vagy befektetési szolgáltatással kapcsolatban keletkezne panasza, kérdéseivel forduljon a Takarékszövetkezet ügyfélszolgálatához.

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

A panaszügyekről negyedévente a Takarékszövetkezet 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](http://www.pszaf.hu)) számos, a pénzügyi és befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatót, termékleírást és összehasonlítást segítő alkalmazást (pl. hitelkalkulátor) talál.

Zirci Takarékszövetkezet

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

**Telefon:** 06-88-593-510 (Hétfő – kedd – szerda: 8,00 – 15,30-ig,  
csütörtök: 8,00 – 16,30-ig, péntek: 8,00 – 14,30-ig)

**Telefax:** 06-88-415-472

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

**Postai cím:** 8420 Zirc, József A. u. 4.  
8420 Zirc, Pf. 78. (Hétfő – kedd – szerda: 8,00 – 15,30-ig,  
csütörtök: 8,00 – 16,30-ig, péntek: 8,00 – 14,30-ig)

Internet: [www.zircitakarek.hu](http://www.zircitakarek.hu) Közzétételek menüpont  
Továbbá: a [www.zircitakarek.hu](http://www.zircitakarek.hu) elérhetőségeink/link alatt felsorolt bármely ügyfél-  
szolgáltatunkon.

Telefonos Panaszkezelési Ügyfélszolgálat: +36/40-100-100 (az év minden napján 24 órás  
elérhetőség)

### **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**

**AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMATA MELLETT MŰKÖ-  
DŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a [www.nfh.hu/hasznos](http://www.nfh.hu/hasznos) linkek internetes oldalon.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172

Elektronikus úton a kérelem a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) honlap segítségével, az ügyfélkapun adható be.

## 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, szerződészsám):

**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: .....