

90/2011. számú ügyviteli utasítás

A Takarékbank Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

Készítette: Törzskar/Titkársági Osztály

Budapest, 2011. július 29.

1. Bevezetés és általános rendelkezések

1.1. Az utasítás célja

Az utasítás célja az, hogy a Takarékbank Zrt. ügyfelei pontos, átlátható tájékoztatást kapjanak az ügyfélbejelentések módjairól, a bejelentésekhez szükséges formanyomtatványokról, a bejelentések csatornáiról, illetve azok egyéb külső fórumairól.

1.2. Az utasítás hatálya

Az utasítás hatálya kiterjed minden írásban tett vagy az ügyfél kérésére írásba foglalt panasz, bejelentés vagy javaslat - a továbbiakban: ügyfélbejelentés - Bankon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen utasítás szabályait kell alkalmazni a PSZÁF által - érdemi elintézésre - a Takarékbankhoz továbbított ügyfélbejelentésekre is.

Az utasítás hatálya a Takarékbank valamennyi munkavállalójára kiterjed - különösen az ügyfelek tájékoztatására, illetve az ügyfelek részére nyitva álló helyiségekben dolgozó munkatársakra.

A Takarékbank többségi tulajdonában lévő vállalkozások munkatársainak is alkalmazniuk kell a jelen utasításban foglalt szabályokat, mellyel összhangban kell az adott vállalkozásnak elkészítenie, illetve - már meglévő szabályzat esetében - módosítania a saját panaszkezelési szabályzatát.

A jelen utasítás szabályai vonatkoznak a Takarékbank által pénzügyi és befektetési szolgáltatási tevékenységek végzésére igénybe vett közvetítőkre is.

1.3. Az utasítás jogszabályi háttere

- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpvt.),
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.),
- a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. Törvény (Tpt.)
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bszt.),
- 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 fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. Törvény (Fhtv),
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Pszt.),
- a PSZÁF 14/2001. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről
- a PSZÁF 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
- a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló 153/2009. (VII.23.) számú Korm. Rendelet.

A panaszkezelési tevékenység komplex eljárási rendjét, a folyamatban érintett szervezeti egységek részletes feladatait, kompetenciáit a 46/2011. számú Vezérigazgatói Utasítás tartalmazza.

Jelen utasítás 1. számú melléklete a Takarékbank Zrt. Panaszkezelési Szabályzata, mely a Takarékbank Zrt. mindenkor Befektetési szolgáltatási tevékenységekre és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó Üzletszabályzatának mellékletét képezi.

2. Záró rendelkezések

A Törzskar V1-es vezetője jelen ügyviteli utasítás 1. számú mellékletének 1., 2. és 3. számú függelékeit a változásoknak megfelelően folyamatosan aktualizálja.

Az utasítás mellékleteinek aktualizálása nem jelenti az utasítás módosítását.

Jelen utasítás a kiadásának napján lép hatályba, egyidejűleg hatályát veszti az 58/2011. sz. ügyviteli utasítás.

Budapest, 2011. július 29.

Dr. Szabó Boldizsár
igazgató/vezető jogtanácsos
Törzskar

Németh Kornél
fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó