

„RÁBAKÖZI” TAKARÉKSZÖVETKEZET

**FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZAT**

Csorna, 2010. január 29.

Endrődyné Balázs Mária
elnök-ügyvezető

Tartalom

I. Bevezetés.....	3
1. A szabályzat célja.....	3
2. A szabályzat hatálya.....	3
3. A szabályzat jogszabályi háttere	3
4. Fogalmak:.....	4
5. Ügyfélszolgálati tevékenység.....	5
6. Az ügyfélbejelentések kezelésének rendje	6
6.1 Az ügyfélbejelentések módja	6
6.2 Az ügyfélbejelentések formája.....	8
6.3 Az ügyfélbejelentések átvétele.....	9
6.4. Panaszok rögzítése és nyilvántartása.....	9
6.5. Panaszügy /bejelentés/ kivizsgálása – panaszos /bejelentő/ tájékoztatása.....	10
6.6. Panaszügyintézésel összefüggő irattározási teendők:.....	11
6.7. Panaszügyintézéshez kapcsolódó társszervek:.....	11
6.8. Panaszügy-intézési tevékenység ellenőrzése	12
7. Általános alapelvek, információk a Takarékszövetkezet ügyfélszolgálati tevékenységéről	12
7.1. Általános megállapítások	12
7.2. A fogyasztók tájékoztatása.....	13
7.3. A reklámok útján megvalósuló tájékoztatás.....	13
7.4. A fogyasztók szerződéskötés előtti tájékoztatása.....	14
7.5. A fogyasztók szerződéskötést követő tájékoztatása.....	16
8. Záró rendelkezések.....	17
1. számú melléklet.....	18
Tájékoztató (hirdetmény)	18
a panaszok intézéséről és más fórumokhoz történő bejelentésről.....	18
2. számú melléklet.....	21
Panasz bejelentő nyomtatvány	21
3. számú melléklet.....	23
Ügyfélbejelentések regisztrációs lapja	23
4. számú melléklet.....	24
Panaszok, bejelentések nyilvántartása a kirendeltségben:	24

I. Bevezetés

A fogyasztóvédelem szerepe és jelentősége az elmúlt években jelentősen megnőtt, s ez különösen igaz a pénzügyi szektorra, így a takarékszövetkezetekre is.

A hitelintézeti munka bizalmi munka: bizalom az ügyfél részéről a takarékszövetkezet irányába, bizalom a takarékszövetkezet részéről az ügyfél iránt.

Nem lehet teljes mértékben elkerülni, hogy az ügyfél – takarékszövetkezet kapcsolatban ne adódjanak nézetkülönbségek, vitás helyzetek, ezért nagyon fontos ezeknek a megfelelő kulturált kezelése és jogszerű megoldása.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja az, hogy a „Rábaközi” Takarékszövetkezetnél (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) egységes szerkezetben, általánosan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadásával, kivizsgálásával, illetve orvoslásával összefüggő eljárások egységes rendjét.

Jelen szabályzat célja továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások rendjének kialakítása.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden írásban vagy szóban tett panasz, bejelentés vagy javaslat - a továbbiakban: ügyfélbejelentés - Takarékszövetkezetben belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen szabályzatot kell alkalmazni a PSZÁF által - érdemi elintézésre - a Takarékszövetkezetekhez továbbított ügyfélbejelentésekre is.

A szabályzat személyi hatálya:

A Takarékszövetkezet valamennyi munkavállalójára kiterjed - különösen a fogyasztók tájékoztatására, illetve a fogyasztók részére nyitva álló helyiségekben dolgozó munkatársakra.

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed:

- a Takarékszövetkezet egészének, vagy egyes egységeinek működésére vonatkozó javaslatokra, észrevételekre,
- a fogyasztók teljes körű tájékoztatására,
- az egyedi panaszok bejelentésének és azok intézésének módjára.

A szabályzat területi hatálya kiterjed: a Takarékszövetkezet valamennyi szervezeti egységére.

A szabályzat az ügyfélbejelentések (panaszok és közérdekű bejelentések) intézésével és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban keretszabályokat tartalmazza.

3. A szabályzat jogszabályi háttere

A panaszok és közérdekű bejelentések intézéséről szóló jelen szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) megalkotásának és hatályba léptetésének jogi alapját

- az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,

- az 1996 évi CXII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról,
- 2004. évi XXIX. törvény az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításairól,
- 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről,
- A Magyar Nemzeti Bank elnöke, valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Felügyeleti Tanácsának elnöke által 2008. február 15.-én kiadott közös AJÁNLÁS a devizahitelezés rendszerszintű kockázatairól, valamint ezen kockázatok prudens felméréshez és kezeléséhez kapcsolódó intézményi és fogyasztóvédelmi követelményekről, különös tekintettel a japán jen alapú hitelezésre,
- a PSZÁF elnökének 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 tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény,
- valamint az egyéb a tárggyal kapcsolatos jogszabályok és felügyeleti ajánlások, útmutatók.

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 eljárását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozó javaslatot tesz. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek - 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: a Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Bejelentés: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Takarékszövetkezet működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.

Javaslat: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet működésének javítását célozza.

Ügyfélbejelentés: minden, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.

Szolgáltatás: olyan tevékenység, amely a fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki a fogyasztói szükségleteket úgy, hogy a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele időben részben vagy teljesen egybeesik.

A panaszos:

1. 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.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, ez esetben a takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló vásárlók könyvében a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. 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.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

Az ügyfélszolgálat ellátása:

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

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

A Takarékszövetkezet valamennyi az ügyfelek számára nyitva álló helyisége ügyfélszolgálatnak minősül.

A vezetője az adott egység vezetője.

Az ügyfélszolgálat működési rendje, félfogadási ideje megegyezik az egység nyitvatartási rendjével. A nyitvatartási rendet valamennyi egységnél jól látható helyen fel kell tüntetni.

Az ügyfélszolgálat működtetéséért az adott egység vezetője a felelős.

Az ügyfélszolgálati tevékenység a helyi adottságokhoz, sajátosságokhoz igazodik. Elsősorban a személyes ügyfélfogadásnak kell a meghatározónak lenni.

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 rendezni, hogy a fogyasztók idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe,
- az ügyfélszolgálati helyiségben a fogyasztók tájékozódását és tájékoztatását elősegítő információs anyagokat kell elhelyezni,
- az ügyfélszolgálati helyiségben biztosítani kell a létrejött jogviszonyhoz közvetlenül kapcsolódó, valamint a fogyasztó jogait érintő dokumentumok hozzáférését, az ezekbe történő betekintést, figyelemmel a banktitokra és más korlátozó feltételekre is,
- közérthető, egyértelmű tájékoztatást kell adni írásban – a szerződés megkötése előtt – az esetleges fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervekről (megnevezésük, címük),
- az ügyfélszolgálati tevékenységet érintő változásokról (cím, telefonszám, munkarend változása, stb.) hirdetmény, közlemény útján tájékoztatni kell az ügyfeleket,
- az ügyfélszolgálati tevékenységet folytató munkatársak rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismerettel és e tevékenység végzéséhez szükséges képességekkel.

6. Az ügyfélbejelentések kezelésének rendje

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

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

6.1 Az ügyfélbejelentések módja

A Takarékszövetkezet az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

- személyesen szóban, illetve telefonon,
- írásban, postai levélben, táviratban, telefaxon, elektronikus úton.

Az írásban tett bejelentésekre a 2. számú mellékletet fel kell ajánlani, de más formátumban is el lehet fogadni a panaszbejelentést.

Az ügyfélbejelentés a nyitvatartási idő alatt a Takarékszövetkezet egységeiben tehető.

A Takarékszövetkezet központjának és egységeinek elérhetősége elérhető a <http://www.rabakozitksz.hu/elerhetosegek> honlapon.

A nyitvatartási idő a Takarékszövetkezet egységeiben az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségében jól látható módon kerül feltüntetésre.

A nap 24 órájában – de különösen a nyitvatartási időn túl - a Takarékszövetkezet a következő módokon fogadja az ügyfélbejelentéseket:

info@rabakozitksz.hu e-mail címen,

a 96/593-320 telefax számon, továbbá a Takarékszövetkezet vagy kirendeltségei nevére szóló távirattal.

Az ügyfelek az e-mail cím használatával, továbbá a 96/593-320 telefax szám használatával, valamint távirattal a nap 24 órájában foglalhatnak előzetesen időpontot a személyes ügyintézésre.

Az ügyfeleknek mind a bejelentések megtételére, mind a személyes ügyintézési időpont foglalására munkanapokon munkaidőben a 96/593-320 telefonszám is rendelkezésére áll.

A munkaidőn túl, minden csütörtökön - mind panaszbejelentésre, mind időpont foglalásra - 20 óráig igénybe vehető a 96/593-320 üzenetrögzítő telefonszám is. A hangfelvételt a Takarékszövetkezet egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben az ügyfél által kért időpontot a Takarékszövetkezet nem tudja teljesíteni, úgy a területileg illetékes ügyintéző a következő munkanapon köteles egyeztetni az ügyféllel.

A Takarékszövetkezet a bejelentés fogadásának különböző módjának biztosításával törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.

A Takarékszövetkezet mind az írásban, mind a szóban (telefonon) benyújtott panaszokat – köztük a névtelen bejelentéseket is – fogadja.

A panaszok kivizsgálásánál figyelembe kell venni Az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 142. § (6) bekezdésében foglaltakat, amely alapján:

„A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetőleg bejelentő által tett ismételt, továbbá névtelen bejelentés vizsgálata mellőzhető.”

A panaszok intézéséről és más fórumokhoz történő bejelentésről szóló tájékoztatót (1. sz. melléklet) az ügyféltérben jól látható helyen kell kifüggeszteni.

Az ügyfélbejelentés megtételére lehetőség van akár személyesen, akár - törvényes, illetve meghatalmazotti – 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.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, melyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.)

6.2 Az ügyfélbejelentések formája

A Takarékszövetkezet segíti a panaszost azzal, hogy formanyomtatványt bocsát rendelkezésére a panasz benyújtásához, amit az ügyfélterekben elérhetővé tesz. (2. számú melléklet)

A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

Az újságokban megjelent panaszokat az írásban benyújtott panaszokkal azonos módon kell kezelni.

Amennyiben az ügyfélbejelentést szóban tették, úgy azt az ügyfél kérésére, vagy ha a panaszt felvevő úgy ítéli meg, írásba kell foglalni a rendszeresített nyomtatványon (2. számú melléklet), amelyet a bejelentést tevő is aláír.

Telefonon tett ügyfélbejelentés esetén arról a bejelentést vevő dolgozónak a 3. számú regisztrációs lapot kell kitöltenie.

A televízióban, rádióban vagy egyéb médiában elhangzott interjúban megfogalmazott panaszokról a belső ellenőrnek írásos feljegyzést kell készíteni.

Ha az ügyfél szóbeli ügyfélbejelentést tesz, az ügyintéző köteles azt azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Takarékszövetkezet ügyintézője a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - a személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az ügyfélnek átadja, - telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a megküldi.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Takarékszövetkezet ügyintézője a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a kapott választ az nem fogadja el, akkor azt írásban is megerősítheti, amelyhez szintén a 2. számú mellékletben szereplő formanyomtatványt kell kitölteni.

Természetesen be kell fogadni az ügyfél által egyéb formában megfogalmazott bejelentéseket is.

Ha kitöltött formanyomtatvány felhasználásával történik a panaszbeadvány, úgy egy példányát a kirendeltség által aláírva, az átvétel időpontjában vissza kell adni az ügyfélnek. A postai úton, telefaxon vagy elektronikus formában tett ügyfélbejelentések esetében tértivevényrel, postán kell a Takarékszövetkezet válaszlevelét megküldeni az ügyfél részére.

A panaszt - annak elintézéséig - a Takarékszövetkezet elkülönített nyilvántartásba veszi. 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 - kizárólag a panaszügyintézés okán - a birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

6.3 Az ügyfélbejelentések átvétele

Az ügyfélbejelentések fogadása és átvétele elsősorban az ügyfélszolgálatok (kirendeltségek), illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden takarékszövetkezeti munkatárs köteles a bejelentést felvenni, vagy átvenni a Takarékszövetkezet hivatalos helyiségében annak nyitvatartási ideje alatt.

A Takarékszövetkezet központjában az ügyfélbejelentések fogadását a telefont, telefaxot és a központi e-mailt fogadó dolgozó végzi.

Nyitvatartási időben érkező panaszok továbbításának módja:

Telefon: 06/96/593-320

Telefax: 06-96/593-320

E-mail: info@rabakozitksz.hu

Postai levél/távirat:

A panaszt, bejelentést, időpont foglalást az ügyintézés végző – telefont vevő, faxot kezelő, e-mailt fogadó dolgozónak - 24 órán belül továbbítani kell az érintett szakterületnek.

Nyitvatartási időn túl érkező panasz bejelentésre és időpont foglalásra rendelkezésre álló lehetőségek:

Telefon: 06/96/593-320 minden héten csütörtökön 20 óráig,

Telefax: 06-96/593-320

E-mail: info@rabakozitksz.hu

Postai levél/távirat címzettje lehet a Takarékszövetkezet egységei, vezetői vagy munkatársai.

A bejelentést (panaszt vagy időpont foglalást) 24 órán belül továbbítani kell az érintett szakterületnek.

6.4. Panaszok rögzítése és nyilvántartása

A Takarékszövetkezet a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

A kirendeltségekben és a központban nyilvántartást kell vezetni, amely a 4. számú melléklet szerinti adatokat tartalmazza. Év végén azt a kirendeltség-vezető, a központban az elnök-ügyvezető által megbízott dolgozó 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. A külön nyilvántartás az irattári anyagokon belüli elkülönítést és tárolást

segíti, azaz az ügyfélbejelentéseket a többi iratanyagtól elkülönítetten kell a kirendeltségekben, és a központban is tárolni.

6.5. Panaszügy /bejelentés/ kivizsgálása – panaszos /bejelentő/ tájékoztatása

A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz kirendeltség vezetőhöz, illetve elnök-ügyvezetőhöz való továbbításáról.

A kirendeltségekhez levélben érkezett ügyfélbejelentést a nyilvántartásba veszik, majd azt a kirendeltség-vezető köteles kivizsgálni.

A központba beérkezett panaszok kivizsgálása általában a belső ellenőrzést feladatkörébe tartozik, de előfordulhat, hogy a Felügyelő Bizottság végzi el ezt a munkát.

A panasz kivizsgálásában az érintett személy nem vehet részt.

A kirendeltségekben befogadott ügyfélbejelentéseket és a kivizsgálás eredményét az Elnök-ügyvezető részére meg kell küldeni.

Ha a bejelentés a Takarékszövetkezet terhére anyagi következménnyel jár, akkor 5.000.000,- forint alatti összegű veszteség esetén a bejelentés tárgya szerint az ügyvezetők együttes döntés alapján jogosultak eljárni, míg 5.000.000,- forintnál magasabb összegű kár keletkezése esetén a döntés az Igazgatóság hatáskörébe tartozik.

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

A panaszügyekről negyedévente a belső ellenőrnek statisztikát kell készítenie, amit az ügyvezetés értékel ki, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

A Takarékszövetkezet a panasz/bejelentés kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntést a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti.

A beérkezéstől számítva 15 napon belül a panaszosnak írásban a választ meg kell küldeni!

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost (bejelentőt) a panasz (bejelentés) beérkezésétől számított 5 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – írásban tájékoztatni kell.

A kivizsgálás eredményéről a panaszost minden esetben írásban tájékoztatja a központ. A választ a panaszos(ok)-nak az Elnök-ügyvezető vagy az általa megbízott vezető írja alá.

A válasz másolatát az érintett kirendeltség tudomásulvétel végett, vagy további intézkedés céljából megkapja. Ha további intézkedésre kap utasítást a kirendeltség, úgy annak megtörténtéről a központot írásban tájékoztatja. Csak ebben az esetben tekinthető lezártnak az adott panasz.

Abban az esetben, ha a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől érkezik panaszügy kivizsgálása iránti igény, a választ az ügyfél és a Felügyelet részére is meg kell küldeni. A választ a kivizsgálási igény átvételét követő naptól számított 30 napon belül a címezetteknek el kell juttatni.

A panaszosnak küldendő válaszban közérthetően kell jelezni a panasz elfogadásának tényét, a panaszt kiváltó okok megszüntetésére tett intézkedés(ek)e)t és esetleges egyet nem értés esetén a jogorvoslati lehetőségek ismertetését.

Ha a panaszt el kell utasítani, úgy ennek részletes, közérthető és egyértelmű indoklását kell megadni. Ebben az esetben különösen fontos a jogorvoslati lehetőségekről korrekten tájékoztatni a panaszost, mivel további fórumokhoz fordulhat panaszának további elbírálása érdekében.

6.6. Panaszügyintézésrel összefüggő irattározási teendők:

A panaszhoz tartozó iratokat összefűzve, külön évenként és növekvő sorszám szerint kell a Központban irattározni.

A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a PSZÁF kérésére bemutatja.

6.7. Panaszügyintézéshez kapcsolódó társszervek:

Amennyiben a vizsgálat eredménye az ügyfél számára nem elfogadható, fel kell ajánlani azoknak a szervezeteknek az elérhetőségét, ahol további jogorvoslattal élhet.

A Takarékszövetkezet ügyfeleit a következő szervek elérhetőségéről kell tájékoztatni:

- A Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202

Fax száma: (96) 520-218

E-mail cím: bekelteto@gymkik.hu

A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez írásban kell benyújtani (írásos formának elektronikus irat használatával is eleget tehet), amelynek tartalmaznia kell:

- a panaszos nevét, lakcímét, vagy tartózkodási helyét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az érintettek felhatalmazását,
- 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.

Az ügyfél panasszal élhet még a következő szerveknél:

- **Nyugat-dunántúli Regionális Államigazgatási Hivatal**
Cím: 9021 Győr, Árpád út 32. (Levélcím: 9002 Győr, Pf.: 415.)
Telefon: 96 /507-200
Telefax: 96 /507-205
E-mail: hivatal@nydrkh.hu
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: 06/1/459 48 00
- Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
Cím: 9022 Győr, Árpád út 32.
Levelezési cím: 9002 Győr, Pf. 510.
Telefon: 96-514-484
Telefax: 96-514-488
E-mail: fogyvedgyo@konyv.kozig.b-m.hu
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: 06-1-489-91-00

6.8. Panaszügy-intézési tevékenység ellenőrzése

A Takarékszövetkezet belső ellenőre (érintettsége esetében az elnök-ügyvezető által kijelölt dolgozó) évente téma- és célvizsgálat keretében ellenőrzi a panaszügyek kezelését, elintézését.

Az Igazgatóság az elnök-ügyvezető tájékoztatása alapján megtárgyalja a panaszügyintézés tapasztalatait.

7. Általános alapelvek, információk a Takarékszövetkezet ügyfélszolgálati tevékenységéről

7.1. Általános megállapítások

- A Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat fogyasztóvédelemmel és ügyfélbejelentések kezelésével kapcsolatos szabályait megismerni és betartani.
- Az ügyvezetők felelőssége a jelen szabályzat munkatársakkal történő betartatása és a szabályzatba foglaltaknak megfelelő eljárás/magatartás ellenőrzése.
- Az ügyfélszolgálati tevékenységben bekövetkező módosulásokról (pl. cím, félfogadási idő megváltozása) időben, legalább a változást megelőzően 15 nappal megfelelő tájékoztatást kell adni az ügyfelek részére.

A Takarékszövetkezet részéről elkövetett és az ügyfél számára kárt okozó cselekményekért a hibás ügyintézését végző munkatársak a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.

7.2. A fogyasztók tájékoztatása

A Takarékszövetkezet munkatársai az ügyfelek/fogyasztók tájékoztatása során a következő szabályoknak megfelelően kötelesek eljárni:

- Fokozott figyelmet kell fordítani:
 - a) az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes fogyasztó (így mindenekelőtt, de nem kizárólagosan a magánszemély fogyasztó) jogos érdekeire - különösen nagy figyelmet szentelve a gyermekekre, az idősekre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetlegesen nem értik meg teljesen a pénzügyi szervezet által szolgáltatott információkat,
 - b) a jellemzően e körben tömegesen értékesített termékekre (pl. bankkártya),
 - c) az összetettségénél, bonyolultságánál, újdonságánál, egyéb sajátosságánál fogva különleges pénzügyi termékekre, valamint
 - d) a fogyasztóhoz valamely nem hagyományos terjesztési csatorna (pl. internet) segítségével eljuttatott pénzügyi termékek terjesztésének a körülményeire.
- A fogyasztóknak eljuttatott információknak tisztességesnek, pontosnak, egyértelműnek, közérthetőnek és nem félrevezetőnek kell lennie (ideértve a marketingközleményeket is). Ezeket a követelményeket a pénzügyi termékre vonatkozó valamennyi dokumentum, így a szerződési feltételek esetében is érvényesíteni kell.
- A marketingközlemények marketingjellegének felismerhetőnek kell lennie.
- A tájékoztatás akkor tekinthető félrevezetőnek, ha félrevezeti a címzett(ek)et, vagy azokat, akik azokat valószínűleg kapják, 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.
- A fogyasztók tájékoztatása az ügyfélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.
- Jogszabályra történő hivatkozás esetén a fogyasztó kérésére a jogszabályi helyet ismertetni kell és ehhez közérthető magyarázatot kell adni.

7.3. A reklámok útján megvalósuló tájékoztatás

A Takarékszövetkezet reklámtevékenységének ellátásáért az elnök-ügyvezető felelős, amelynek az alábbi szabályok betartására különösen figyelemmel kell lenni a feladata ellátása során:

- A fogyasztóknak nyújtott tájékoztatás kérdéskörében különleges jelentőséggel bíró hirdetés
 - legyen közérthető, egyértelmű, világos, jól áttekinthető és olvasható,
 - tartalmazza a kínált pénzügyi termék típusának azonosítására alkalmas információt, illetve más, jogszabályban előírt kötelező kellékeket (pl. THM, EBKM),
 - bármilyen csatornán megvalósuló hirdetés esetében feltétlen jogi kontrollnak kell megvalósulnia (szóban és írásban),
 - abban az esetben, ha akciós feltételű a termék, a hirdetésnek egyértelműen be kell mutatni az akció előnyeit.
- Nem szabad a fogyasztónak közvetlen postai vagy elektronikus úton reklámanyagot küldeni, ha azt a fogyasztó kifejezett rendelkezéssel megtiltotta.
- Nem szabad telefonon megkeresni a fogyasztót, ha azt a fogyasztó kifejezett rendelkezéssel megtiltotta.

(Hirdetésnek minősül a Hpt. 201. § (6) bekezdése alapján a pénzügyi intézményre, bankképviselőre, illetőleg a pénzügyi, valamint a kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységre vonatkozó, kereskedelmi úton történő figyelemfelhívás, tekintet nélkül arra, hogy az az országban megjelenő sajtótermék vagy a posta útján, címke, kártya, matrica, szórólap, hanglemez, katalógus, árjegyzék vagy egyéb nyomtatott (nyomott) anyag szétosztásával, mozi-, az ország területén sugárzott, belföldi műsorszolgáltató rendelésére közvetített televízió- vagy rádióműsor előadásával vagy bármely más módon történik, ideértve az olyan hirdetést is, amely olyan cikkben, műsorban jelenik meg, amelynek nem a hirdetés az elsődleges célja, ha a cikk, illetve a műsorrészlet a pénzügyi intézmény kezdeményezésére vagy támogatásával jött létre.

A Takarékszövetkezet fiatalkorúak körében betételhelyezésre, hitelfelvételre, vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás igénybevételére felhívó hirdetési tevékenységet nyilvános módon legalább két napilap útján folytathat, melyből az egyik országos napilap [Hpt. 201. § (1) bekezdés].)

7.4. A fogyasztók szerződéskötés előtti tájékoztatása

Általános szabályok

A Takarékszövetkezet minden alkalmazottját fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztóval szemben a szerződés megkötését megelőzően. A szerződések megkötése előtt - az ügyfél konkrétan felvázolt igényei alapján - teljes körűen kötelesek tájékoztatni a fogyasztót - kivéve akkor, ha az írásos nyilatkozatával lemond erről. A fogyasztó részére részletes, alapos tájékoztatást kell adni, amely legyen közérthető, és ne tévessze meg a fogyasztót.

A tájékoztatás legyen teljes körű, terjedjen ki:

- a terméket kínáló pénzügyi intézmény megnevezését,
- a feleket megillető jogokról és kötelezettségekről,
- ismertetni kell, hogy a kapcsolat létesítésének a feltétele a KHR lekérdezés, amelynek költségét, ha már az ingyenes lekérdezés feltételei nem állnak fenn, az ügyfélnek kell állnia,
- a fogyasztó részéről a szerződéshez kapcsolódó minden lényeges körülményre (pl. esetleges kockázatokra, feleket megillető jogokra és kötelezettségekre, a szerződéssel összefüggésben a fogyasztót terhelő díjakról, költségekről,
- a teljes hiteldíj mutatóról egy reprezentatív példával annak valamennyi feltételével,
- a Takarékszövetkezet gondoskodik arról, hogy ügyfele a szerződés aláírása előtt megismerhesse a THM értékét, THM számítási módját, valamint a THM meghatározásánál figyelembe vett és figyelembe nem vett egyéb költségek, különösen a közjegyzői díj és a kölcsön folyósításához megkövetelt biztosítási díj meghatározását és várható összegét,
- a hitelhez kapcsolódó olyan járulékos szolgáltatásokról (például biztosítás), amely a hitelszerződés megkötéséhez vagy a hitelező ajánlata szerinti megkötéséhez szükséges,
- a késedelmi kamatról vagy az egyéb olyan fizetési kötelezettségről, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik,
- a fizetés elmulasztásának következményeiről,
- a szükséges biztosítékok meghatározásáról,
- az elállási jogról, illetve annak hiányáról,

- az előtörlesztéshez való jogról, és annak esetleges költségeiről,
- a termékhez kapcsolódó és a fogyasztó védelmét szolgáló intézményekre (pl. betét esetében OBA, stb.),
- a hitelhez való hozzájutás, az igénylés feltételeire,
- amennyiben az igényelt hiteltermékhez hasonló típusúkat is forgalmaz a Takarékszövetkezet, a többi terméket is ismertetni kell, hogy az ügyfél a számára kedvezőbbet tudja kiválasztani,
- a Takarékszövetkezet által teljesítendő rendszeres és esetenkénti tájékoztatás szabályaira, annak módjára és időpontjára,
- 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 pénzügyi termék tömör, közérthető leírása (kondíciók, kamatozás, összeg, futamidő).
- a fogyasztóval kötött szerződésnek tartalmaznia kell a Takarékszövetkezet által teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait (a tájékoztatás módját és idejét stb.),
- fel kell hívni a figyelmet arra, ha a Takarékszövetkezet a szerződésben kiköti az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét, akkor milyen módon van lehetősége egyoldalúan módosítani a fogyasztóval megkötött szerződést,
- tájékoztatni kell a fogyasztót a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé,
- a legfontosabb adatvédelmi tudnivalót ismertetni kell,
- részletesen ki kell fejteni a KHR-be történő adatátadás és adatkezelés szabályait,
- lehetővé kell tenni a fogyasztóra vonatkozó nyilvános információk megismerését,
- külön fel kell hívni a figyelmet az adott pénzügyi termék esetében a szokásosnál nagyobb kockázatra,
- olyan lakossági ügyféllel kötött szerződés esetén, amely ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmaz, a Takarékszövetkezetnek fel kell tárnia a szerződéses ügyletben az ügyfelet érintő kockázatot, amelynek tudomásulvételét az ügyfél aláírásával igazolja.

A fogyasztó kérésére a hitelszerződés tervezetének egy példányát (mintaszerződés) díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen rendelkezésére kell bocsátani.

Hitelkamat és a hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás – ideértve díjat, jutalékot és költséget – módosítása esetén a Takarékszövetkezet a módosítás hatálybalépését megelőzően köteles tájékoztatni a fogyasztót papíron vagy más tartós adathordozón a módosítás tényéről, a hitelkamat vagy a hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás új mértékéről, a módosítást követően fizetendő törlesztőrészek várható összegéről, és ha ennek kapcsán a törlesztőrészek száma vagy a törlesztés gyakorisága változik, ennek tényéről.

A kockázattelátó nyilatkozat tartalmazza:

- Ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmazó szerződés esetén a vételi jog érvényesítésének módját és következményeit, a vételár megállapításának, az ügyfél értesítésének és a takarékszövetkezet elszámolásának módját, valamint azt, hogy biztosítanak-e haladékat, mely időszakban az ügyfél értékesítheti az ingatlant, és ha igen, a haladék időtartalmát.

Az ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmazó szerződés esetében a 4. számú melléklet tartalmát ismertetni kell az ügyfélnek. A tájékoztatást az ügyfél kérésére írásban is rendelkezésre kell bocsátani.

Az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy az egyes termékekkel kapcsolatosan felmerült kockázatokról tájékozódhat még a PSZÁF fogyasztóknak szerkesztett kiadványokból, amelyeket a következő elérési útvonalon érhet el:

http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/bal_menu/fogyved_kiadvanyok/fogyvedkiadv.html

Fel kell hívni a figyelmét, hogy PSZÁF honlapján a lakáshitelekkel és a fogyasztási hitelekkel kapcsolatosan részletesebb ismereteket is szerezhet, amelyek a hitelek kockázataira is rávilágítanak, sőt összehasonlítás elvégzésére is módot nyújtanak. Az elérési útvonalak a következők:

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/devizahitelek>

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/lakashitelek>

http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/fogyasztasi_hitelek

Amennyiben az ügyfél a devizára vonatkozó információhoz szeretne jutni, tájékoztatni kell, hogy a termékkel kapcsolatosan felmerülő kockázatokról további ismereteket szerezhet a PSZÁF kiadványából, amelyet a honlapján a következő elérési útvonalon:

<http://www.pszaf.hu/data/cms422907/Devizahitelek.pdf>

A felveendő hitellel járó terhek tervezésében segítséget nyújt a PSZÁF honlapján lévő hitelkalkulátor is, amelynek elérési útvonala a következő:

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hitelkalkulator>

A program segítségével elvégzett számítások ugyan csak tájékoztató jellegűek, de így bizonyára megkönnyíti a további tervezést és a döntést.

Fel kell hívni az ügyfelek figyelmét arra, hogy a háztartásával kapcsolatos kiadások megtervezéséhez - belekalkulálva a felveendő hitellel kapcsolatos teherbírást is – igénybe lehet venni a PSZÁF honlapján lévő költségvetési kalkulátort, amelynek elérési útvonala a következő:

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/koltsegyetesvalidator>

7.5. A fogyasztók szerződéskötést követő tájékoztatása

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.
- Tájékoztatni kell arról, hogy folyamatos szerződések esetében a Takarékszövetkezet köteles az ügyfél részére legalább évente egy alkalommal, valamint a hitelszerződések esetében a szerződések lejáratakor (a kölcsönügylet valamennyi terhének megfizetését követően), egyértelmű, közérthető és teljeskörű írásbeli kimutatást (kivonatot) küldeni.

- Tájékoztatni kell az ügyfelet arról is, hogy – saját költségére – a kérést megelőző öt évben végrehajtott egyedi ügyletekről kimutatást kérhet. Az ilyen kimutatást legkésőbb kilencven napon belül köteles az ügyfélnek írásban megküldeni.
- Az ügyfelet tájékoztatni kell (Hpt-ben meghatározott esetekben) a KHR részére mely esetekben és milyen adatok átadása kötelező, illetve az önkéntesen átadandó adatok körét is ismertetni kell.

8. Záró rendelkezések

A jelen szabályzatot a „Rábaközi” Takarékszövetkezet Igazgatósága 8/2010.(I.29.) számú határozattal elfogadta, mely 2010. január 29. napjától hatályos.

Csorna, 2010. január 29.

Endrődyné Balázs Mária
elnök-ügyvezető

Tájékoztató (hirdetmény)
a panaszok intézéséről és más fórumokhoz történő bejelentésről

Tisztelt Ügyfelünk!

A „Rábaközi” Takarékszövetkezetre vagy kirendeltségeire (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) vonatkozó panaszát szóban vagy írásban teheti meg. A szóbeli bejelentést általában írásba foglaljuk.

A bejelentéséhez igénybe veheti a Takarékszövetkezet által rendszeresített űrlapot, de azt megteheti más formátumban is.

Az ügyfélbejelentés a nyitvatartási idő alatt a Takarékszövetkezet egységeiben személyesen tehető, de elvégezheti azt a következőkben felsorolt lehetőségek igénybevételével is.

Az ügyfelek a nap 24 órájában

info@rabakozitksz.hu e-mail cím használatával és

06-96/593-320 telefax számon

foglalhatnak előzetesen időpontot a személyes ügyintézésre.

Minden héten csütörtökön 8 órától 20 óráig a 06/96/593-320 üzenetrögzítő telefonszám is rendelkezésre áll mind az ügyfélbejelentésekre, mind az időpont előzetes foglalására.

Időpontot kérhet még a „Rábaközi” Takarékszövetkezet 9300 Csorna, Szent István tér 23. címre valamint a kirendeltségek címére küldött levéllel, távirattal is, nyitvatartási időben igénybe veheti a 06/96/593-320-as telefonszámot is.

Takarékszövetkezetünk központjának és kirendeltségeinek elérhetőségét a <http://www.rabakozitksz.hu> honlapon is megtalálja.

Amennyiben az ügyfél által kért időpontot a Takarékszövetkezet nem tudja teljesíteni, úgy a következő munkanapon egyeztetésre kerül sor a mindkét fél számára megfelelő időpont kialakításáról.

Az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 142. § (6) bekezdésében foglaltak alapján:

„A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetőleg bejelentő által tett ismételt, továbbá névtelen bejelentés vizsgálata mellőzhető.”

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

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszosnak (bejelentőnek) a panasz (bejelentés) beérkezésétől számított 5 napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatást kell kapnia.

Amennyiben a vizsgálat eredménye az Ön számára nem elfogadható, úgy elsősorban a Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez fordulhat írásbeli kérelmével.

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202

Fax száma: (96) 520-218

E-mail cím: bekelteto@gymiskik.hu

A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez írásban kell benyújtani (írásos formának elektronikus irat használatával is eleget tehet), amelynek tartalmaznia kell:

- a panaszos nevét, lakcímét, vagy tartózkodási helyét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az érintettek felhatalmazását,
- 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.

Amennyiben Ön számára nem elfogadható a „Rábaközi” Takarékszövetkezet által a panaszügyével kapcsolatosan közölt vizsgálat eredmény, észrevétellel, panasszal élhet még:

- **Nyugat-dunántúli Regionális Államigazgatási Hivatal**

Cím: 9021 Győr, Árpád út 32. (Levélcím: 9002 Győr, Pf.: 415.)

Telefon: 96 /507-200

Telefax: 96 /507-205

E-mail: hivatal@nydrkh.hu

- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: 06/1/459 48 00

- Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 9022 Győr, Árpád út 32.

Levelezési cím: 9002 Győr, Pf. 510.

Telefon: 96-514-484

Telefax: 96-514-488

E-mail: fogyvedgyo@konyv.kozig.b-m.hu

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. telefon: 06-1-489-91-00

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy az egyes hiteltermékek kockázatával kapcsolatos információkat szerezhet még a PSZAF fogyasztóknak szerkesztett kiadványokból, amelyeket a következő elérési útvonalon érhet el:

http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/bal_menu/fogyved_kiadvanyok/fogyvedkiadv.html

Felhívjuk a figyelmét, hogy PSZÁF honlapján a lakáshitelekkel és a fogyasztási hitelekkel kapcsolatosan részletesebb ismereteket is szerezhet, amelyek a hitelek kockázataira is rávilágítanak, sőt összehasonlítás elvégzésére is módot nyújtanak. Az elérési útvonalak a következők:

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/lakashitelek>

http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/fogyasztasi_hitelek

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/devizahitelek>

Ha érdekli a devizahittel kapcsolatosan felmerülő kockázat. akkor további ismereteket szerezhet a PSZÁF kiadványából, amelynek elérési útvonala a következő:

<http://www.pszaf.hu/data/cms422907/Devizahitelek.pdf>

A felveendő hitellel járó terhek tervezését elvégezheti a PSZÁF honlapján lévő hitelkalkulátorral is, amelynek elérési útvonala a következő:

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hitelkalkulator>

A program segítségével elvégzett számítások ugyan csak tájékoztató jellegűek, de így is bizonyára megkönnyíti a további tervezését és a döntését.

A háztartásával kapcsolatos kiadásainak megtervezéséhez - belekalkulálva a felveendő hitellel kapcsolatos teherbírást is – igénybe veheti a PSZÁF honlapján lévő költségvetési kalkulátort, amelynek elérési útvonala a következő:

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/koltsegvetesvalidator>

Panaszára, annak típusától függően, igyekszünk mihamarabb választ adni.

Köszönjük a türelmét a bejelentése kivizsgálásának idejére!

Csorna, 2010. január 29.

„Rábaközi” Takarékszövetkezet

„Rábaközi” Takarékszövetkezet

.....kirendeltsége

Ikt. szám:/2...

Panasz bejelentő nyomtatvány**A panasz bejelentésre vonatkozó információkat tartalmazó rész:****Panaszos adatai:**

Panaszos (bejelentő) neve:	
Lakcíme/Székhelye:	
Levelezési címe:	
Telefonszáma száma:	
Telefax száma:	
E-mail címe:	
Pénzforgalmi/fizetési számla száma:	
Személyazonosító ig. száma:	
Útleveél száma:	
Meghatalmazott neve:	

A panasz rövid leírása:

A panasz (bejelentés) dátuma: év hó nap

A másolatban csatolt dokumentumok felsorolása:

.....
panaszos (bejelentő) aláírása

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszának kivizsgálásához szükséges információ teljes mértékben rendelkezésünkre áll, úgy a vizsgálatunk eredményéről 15 napon belül értesítjük. Amennyiben a Takarékszövetkezetünknel rendelkezésre álló és a csatolt dokumentáció nem elégséges panaszügyének kivizsgálásához, a hiányzó információk mielőbbi pótlására levélben fogjuk felkérni.

A panasz (bejelentés) átvételének időpontja: év, hó, nap

Átvevő ügyintéző aláírása:

A panasz kivizsgálásával kapcsolatos információkat tartalmazó rész:

A panasz (bejelentés) kapcsán érintett ügyintéző észrevétele:

aláírás

A panasz (bejelentés) elintézésének módja

dátum

aláírás

3. számú melléklet

SORSZÁM:/200...

Ügyfélbejelentések regisztrációs lapja

1.	A bejelentő neve:		A bejelentő címe/telefonszáma:
2.	A bejelentés ideje:	Tárgya:	
3.	A bejelentést felvette (név, telefon):		
4.	A bejelentéssel kapcsolatban hozott intézkedés leírása és ideje:		
5.	Az ügyfélnek küldött válaszlevél postázásának ideje:		
6.	Egyéb megjegyzések:		

Panaszok, bejelentések nyilvántartása a kirendeltségben:

Sorszám,
Iktatás időpontja:
Panaszos (bejelentő) neve, lakcíme,
A panasz (bejelentés) tárgya és
Az érintett egység (személy) neve,
A végrehajtásért felelős személy megnevezése:
Elintézés módja (az azonnali ügyintézésért igénylő panaszok esetében pl.: az intézkedésről szóló tájékoztatás) és
Dátuma
Központba elküldve (dátum),
Megjegyzés.

Panaszok, bejelentések nyilvántartása a központban:

Sorszám,
Iktatásának időpontja,
Panaszos (bejelentő) neve, lakcíme,
A panasz (bejelentés) tárgya,
Az érintett egység (személy) neve,
Bejelentés módja: (levélben, telefonon, személyesen, Interneten)
Központba elküldve (dátum),
Központba megérkezett
Az intézkedés teljesítésének határideje:
Kivizsgálás kezdete és
Befejezése,
Elintézés módja (az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, stb.) és
Dátuma
A panaszosnak adott válasz dátuma,
Intézkedésre továbbítva (hová) és
Dátuma
Megjegyzés.