

Panaszkezelési Szabályzata

A HAJDÚ TAKARÉK 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.hajdutakarek.hu/hajdutakarek/hu/lakossag/dokumentumok/kozvetetelek)

Érvényes: 2011. június 01-jétől

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.

- **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 azt is, aki szolgáltatást igényel vagy az iránt érdeklődik.
- **Ügyfél:** a fogyasztó fogalmába tartozó természetes személyeken kívül az egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, valamint annak képviselője, aki a Takarékszövetkezet termékét, szolgáltatását igénybe veszi, illetve a Takarékszövetkezet szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint azt is, aki szolgáltatást igényel vagy az iránt érdeklődik.

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos alapfogalmak

- **Panasz:** minden olyan, egy vagy több ügyfélről származó, egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely valamely takarékszövetkezeti egység vagy munkatárs egyedi vagy általános eljárását, mulasztását vagy magatartását kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Beadvány:** jogszabálysértés gyanúja esetén az ügyfél pénzügyi szervezet eljárását kifogásoló, a Felügyelethez eljuttatott beadványa.
- **Bejelentés:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció, amely a Takarékszövetkezet működésével, tevékenységével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.
- **Javaslat:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet működésének, tevékenységének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** minden, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** a Takarékszövetkezet által az ügyfélbejelentések átvételére hivatott egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Takarékszövetkezet egységeiben dolgozók látják el. A központi igazgatás vezetői kötelesek személy szerint is kijelölni az ügyfélbejelentések elintézéséért felelős munkatársakat, akiknek a munkaköri leírásában az ügyfélszolgálati feladatok ellátását nevesíteni kell. Az ügyfelek kifejezett kérésére azonban a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz

beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Az ügyfélbejelentések módja

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

a Takarékszövetkezet központjában vagy bármely fiókjában nyitvatartási időben.

Szóban panaszt bejelenteni az adott fiók nyitvatartási idejében van lehetőség. Takarékszövetkezetünk központjának, illetve valamennyi fiókjának elérhetőségei és nyitvatartási rendje honlapunkon (www.hajdutakarek.hu) megtalálható.

Lehetőség van továbbá a hét minden napján folyamatosan (a nap 24 órájában) elérhető telefonos helpcenter szolgáltatásunk útján panaszt bejelenteni: **a +36-40-100-100 kék számon**. A telefonos kommunikáció az ügyfél beazonosítását követően hangfelvétellel rögzítésre kerül, majd a Takarékszövetkezet felé továbbításra kerül kivizsgálás és lezárás céljából. A hangfelvételt a Takarékszövetkezet 1 évig megőrzi. A Takarékszövetkezet az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az ügyfélbejelentés megtételére lehetőség van akár személyesen, akár 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. Amennyiben a képviseleti jogosultság nem bizonyított, közvetlenül a panaszoshoz kell fordulni.

A panasz kivizsgálásáért a Takarékszövetkezet díjat nem számít fel.

A Takarékszövetkezet a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje munkatársaink segítségét, akik értesítik, illetve személyes jelenlét esetén helyszínre hívják a tárgyban illetékes ügyintézőt.

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 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.

Az ügyfélbejelentések fogadására a mindenkori nyitvatartási időpontban áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan fogadja.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Takarékszövetkezet érintett munkatársának, amely az ügyfélbejelentésre adott indoklással ellátott választát vagy megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi Önnek. 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 Takarékszövetkezethez, mint a Takarékbank ügynöke, mind pedig a Takarékbankhoz fordulhat.

A Takarékszövetkezethez – mint ügynökhöz – a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani a Takarékbank részére.

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

- A nyilvántartás naprakészen tartalmazza:

- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz beérkezésének időpontját
- a panaszos nevét
- a közvetítő nevét
- a panasz típusát
- az ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját.

2011. április 1-jétől nyolc vidéki nagyvárosban – Debrecen (4024 Debrecen, Vármegyeháza u.1/a., tel/fax: 06-52-507-461, debrecen@penzugyifogyaszto.hu), 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 PSZAF, 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)

HAJDÚ TAKARÉK Takarékszövetkezet központja
4026 Debrecen, Bethlen u. 10-12. A ép. I/6.

Telefon: 06-52/500-850/201
Telefax: 06-52/500-850/202
E-mail: kozpont@hajdutakarek.hu
Postai cím: 4026 Debrecen, Bethlen u. 10-12. A ép. I/6.
Internet: www.hajdutakarek.hu Panaszkezelés menüpont

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: 06-1-489-9100, 06-40-203-776
Fax: 06-1-489-9102

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

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.
Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, Fax: 06-1-331-7386,

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

**AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT
MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

HAJDÚ TAKARÉK Takarékszövetkezet

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 BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT, TOVÁBBÁ ELJÁRÁST
KEZDEMÉNYEZHET A PSZÁF-NÉL.

Kelt:

Aláírás: