

ALBA Takarékszövetkezet
8000 Székesfehérvár, Táncsics M. u. 2.

Szabályzat
a fogyasztóvédelemről, a panaszok intézéséről

Jelen szabályzatot az ALBA Takarékszövetkezet Igazgatósága a 2010. augusztus 26-i ülésén megtárgyalta és a 14/2010. (augusztus 26.) sz. határozatával érvénybe helyezte.

Székesfehérvár, 2010. augusztus 26.

Hoffmann Józsefné
elnök

1 Tartalomjegyzék

1	TARTALOMJEGYZÉK	2
2	BEVEZETÉS.....	3
3	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	4
4	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....	5
4.1	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELLÁTÁSA	5
4.2	SZERZŐDÉSKÖTÉS ELŐTTI TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	6
5	PANASZOK INTÉZÉSE.....	7

2 Bevezetés

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

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

_ a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.),

_ * a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),

_ a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.),

_ a PSZÁF 14/2001.számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről, továbbá a 15/2001. számú ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról,

_ * a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (Psztv.),

_ * a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bszv.),

_ a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996.évi LVII. törvény.

_ 2009. évi CXLVIII. Törvény a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról;

_ 153/2009. (VII.23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről

_ 349/2009. (XII.30.) Korm. rendelet a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról szóló 2009.

évi CXLVIII. törvénnyel összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról

_ 13/2009. számú Vezetői körlevél a Felügyelet panaszkezelési eljárását érintő 2010. január 1-jén hatályba lépő jogszabályváltozásokról.

_ Magatartási Kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról.

3 *Általános rendelkezések*

A Szabályzat két nagy területet fog át:

- a fogyasztók tájékoztatását, az ügyfélszolgálati tevékenységet, valamint
- a panaszok és közérdekű bejelentések intézését.

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.

Területi hatálya kiterjed:

- a központra és
- valamennyi egységre.

Személyi hatálya: a takarékszövetkezet valamennyi alkalmazottjára.

Fogyasztó: a takarékszövetkezet valamennyi ügyfele (pl. akikkel egy adott jogviszony létrejön, akik számára a takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít), beleértve azokat is, akik a takarékszövetkezet szolgáltatásaival, termékeivel (továbbiakban: szolgáltatásokkal) kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettjei.

A takarékszövetkezet Igazgatósága évenként egy alkalommal tájékoztatást kap az ügyfélszolgálati tevékenység és a panaszügyek intézéséről, a tapasztalatokról.

4 *Ügyfélszolgálati tevékenység*

4.1 *Az ügyfélszolgálat ellátása*

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

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

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

Az ügyfélszolgálat működési rendje, félfogadási ideje megegyezik az egység működési rendjével.

Az ügyfélszolgálat működtetéséért az adott egység vezetője a felelős.

Az ügyfélszolgálati tevékenység a helyi adottságokhoz, sajátosságokhoz igazodik. Elsősorban a személyes ügyfélfogadás legyen a meghatározó.

Az ügyfélszolgálat megvalósulhat:

- szóban (telefonon , illetve személyesen,
- írásban (levélben, illetve elektronikus úton).

Követelmények az ügyfélszolgálatl 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 kell/lehet biztosítani 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 és részletes 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.

A jogszabályra történő hivatkozás esetén a fogyasztó kérésére a jogszabályi helyet ismertetni kell és ehhez közérthető magyarázatot kell adni.

Írásbeli hirdetés során a dokumentumok az olvashatóságot biztosító módon készüljenek.

Számszerű előrejelzések közzétevése esetén jelezni kell, hogy csak tájékoztató jellegűek az adatok (pl. várható hozam). A tájékoztatás félrevezető adatot, téves következtetésre alkalmas elemzéseket nem tartalmazhat.

Reklám útján történő tájékoztatás esetén:

- A Takarékszövetkezet nem küld a fogyasztónak közvetlen postai, vagy elektronikus úton reklámanyagot, ha azt a fogyasztó kifejezett rendelkezéssel megtiltotta.
- A Takarékszövetkezet nem keresi meg telefonon a fogyasztót, ha azt a fogyasztó kifejezett rendelkezéssel megtiltotta.
- a reklám egyértelmű, közérthető és jól áttekinthető, olvasható legyen,
- tartalmazza a takarékszövetkezet pontos megnevezését, szükség szerint az érintett egység(ek) címét, stb.,
- a kínált termék azonosítására alkalmas információt vagy jogszabályban előírt kötelező adatot (pl. THM).

4.2 Szerződéskötés előtti tájékoztatási kötelezettség

A takarékszövetkezet minden alkalmazottját fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztóval szemben a szerződés megkötését megelőzően. Ebből eredően 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 fogyasztó részéről a szerződéshez kapcsolódó minden lényeges körülményre (pl. esetleges kockázatokra, díjakra és költségekre, feleket megillető jogokra és kötelezettségekre, a termékhez kapcsolódó és a fogyasztó védelmét szolgáló intézményekre, stb.),
- a takarékszövetkezet által teljesítendő rendszeres és esetenkénti tájékoztatás szabályaira, annak módjára és időpontjára,
- a szerződés egyoldalú módosításának eseteire (a takarékszövetkezet részéről).

Biztosítani kell a termékismertetés során elmondott és a megkötendő szerződésbe foglalt feltételek közötti összhangot.

Külön figyelmet kell fordítani a tájékoztatás során:

- az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra (gyermekek, idősek, stb.), és
- az e körben folyósított termékekkel kapcsolatos tájékoztatás megadására,
- az összetett, bonyolult és újdonságokkal bíró termékekkel kapcsolatos ismertetésekre.

5 *Panaszok intézése*

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

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni (érdek vagy jog-) sérelem megszüntetésére irányul.

Bejelentés: olyan körülményre (hibára, hiányosságra) hívja fel a figyelmet, amelynek megszüntetése, orvoslása a takarékszövetkezet és a vele kapcsolatban álló közösség érdekeit szolgálja. A bejelentés egyúttal javaslatot is tartalmazhat.

1. A panasz bejelentésére a Takarékszövetkezet a vonatkozó jogszabályi előírások és az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget is nyújt:

A Takarékszövetkezet biztosítja, hogy az ügyfél panaszát

- szóban

- = személyesen,
- = telefonon, vagy

írásban

- = személyesen vagy más által, az átadás – átvételt igazolható módon átadott irat útján,
- = postai úton,
- = telefaxon, vagy
- = elektronikus levélben közölhesse.

2. A Takarékszövetkezetnél
 - a.) a szóbeli panaszt valamennyi kirendeltségek, azok nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig.
 - b.) Telefonon közölt szóbeli panaszt hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig.
 - c.) Elektronikus eléréssel történő panaszbejelentés esetén – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – a Takarékszövetkezet folyamatosan fogadja a bejelentéseket.
3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet – a hálózati terheltség függvényében – biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. A Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az ügyfélszolgálati telefonvonalon (06 22/316-171) Takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A Takarékszövetkezet az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.
4. A szóbeli panasz esetén Takarékszövetkezetünk a panaszt azonnal megvizsgálja és orvosolja. Ha a panasz azonnali orvoslása nem lehetséges, vagy amennyiben az ügyfél a személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, további kivizsgálás szükséges. Takarékszövetkezetünk a panaszról és azzal kapcsolatos

álláspontjáról jegyzőkönyvet (szabályzat 3. számú melléklete, panaszbejelentő nyomtatványt) vesz fel, azt a panaszossal aláírattja és annak másolati példányát részére átadja. Telefonon közölt panaszbejelentés esetén pedig postai úton haladéktalanul (legkésőbb 8 munkanapon belül) megküldi a panaszosnak.

Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell eljárni.

5. Az írásbeli panaszbejelentés történhet:
 - a takarékszövetkezet által rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványon, ami elérhető a kirendeltségekben, illetve a Takarékszövetkezet honlapjáról Interneten letölthető.
 - Ügyfél által írt egyedi levélben, amennyiben az ügyfél azonosítására szolgáló adatai megadásra kerültek.

Az írásos panasz benyújtása (megküldése) történhet:

- személyesen: A személyesen benyújtott írásbeli panaszt a takarékszövetkezet iktatja, aláírásával az átvételt igazolja és a bejelentés egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. Az eredeti példány a központi Titkárság részére kerül megküldésre.
 - Postai úton, faxon: A postai úton és faxon keresztül beérkezett panaszokat az iktatási rendnek megfelelően iktatni kell.
 - E-mailben: érkező panaszt az info@albatksz.hu e-mail címre a központi titkárságra azonnal megküldésre kerül.
6. A központba beérkezett iktatott és nyilvántartásba vett panaszt a titkárság minden esetben az továbbítja az Igazgatóság Elnöke részére. Az Elnök mérlegeli a panasz súlyát és a kivizsgálás módját (pl.: szakmai állásfoglalást kér, belső ellenőrzési célvizsgálatot rendel el stb.) kijelöli az ügyben eljáró felelős vezető személyt is. Az Igazgatóság Elnökének akadályoztatása esetén az SZMSZ-ben rögzített helyettesítési rend lép életbe.
 7. A Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz beérkezését követő harminc naptári napon belül önálló válaszlevélként küldi meg az ügyfélnek.

Írásbeli panaszüggyel kapcsolatban reagálást, választ, intézkedést csak és kizárólag az Igazgatóság Elnöke, illetve az általa kijelölt vezető tehet.

A panasz elutasítása esetén a Takarékszövetkezet tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyelet és a békéltető testület levelezési címét.

8. Amennyiben az ügyfél olyan adatra, vagy iratra alapozza panaszbejelentését, amelyek nem állnak a Takarékszövetkezet rendelkezésére és azok nélkül megalapozott érdemi döntés nem hozható, annak közlésére, benyújtására a Takarékszövetkezet az adat, irat pontos megjelölésével, megfelelő határidő tűzésével köteles az ügyfelet írásban felhívni. Felhívásának tartalmaznia kell az arra való figyelmeztetést is, hogy a hiánypótlás teljesítése nélkül a panasz nem bírálható.

Nem kérhető olyan adat, vagy dokumentum, amely a vonatkozó előírások szerint a Takarékszövetkezet nyilvántartásában rendelkezésre kell, hogy álljon.

9. Amennyiben jogszabály, illetve a jelen szabályzat a Takarékszövetkezet eljárási cselekményének megtételére határidőt állapít meg, ott a határidő kezdő időpontjának mindig a Takarékszövetkezet tudomásszerzésének időpontját kell tekinteni.
10. Amennyiben a panaszügy a Takarékszövetkezettől elvárható gondos és szakszerű ügyintézés ellenére a törvény által előírt határidő alatt – az ügy bonyolultsága, információk hiánya, vagy az ügyfél magatartása miatt – nem zárható le, erről a panaszt az ok megjelölésével írásban tájékoztatni kell.

A panaszok intézéséről és más fórumokhoz történő bejelentésről szóló tájékoztatót (1.számú melléklet) az ügyféltérben jól látható helyen ki kell függeszteni és a Takarékszövetkezet honlapján el kell helyezni.

Ügyfél panaszbejelentéssel az alábbi elérhetőségeken fordulhat a Takarékszövetkezethez:

- ALBA Takarékszövetkezet Központ 8000 Székesfehérvár, Táncsics M. u. 2., valamint a Takarékszövetkezet kirendeltségein
- Telefonon történt bejelentés esetén a központi 22/316-171 ügyfélszolgálati telefonszámon hétfőn 8.00 és 20.00 óra között, többi munkanapon a kirendeltségek nyitvatartási ideje alatt a kirendeltségi telefonszámokon.
- E-mailben info@albatksz.hu e-mail címen.
- Faxon: 22/512-479-es telefonszámon.

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

Tisztelt Ügyfelünk!

A takarékszövetkezetre vagy egységére vonatkozó panaszát szóban vagy írásban teheti meg. Szükség esetén a szóbeli bejelentést írásba foglaljuk.

A panaszbejelentés eredeti példányát a Központba juttatjuk el a reklamáció kivizsgálása érdekében.

Panaszbejelentéssel az alábbi elérhetőségeken fordulhat Takarékszövetkezetünkhöz:

- ALBA Takarékszövetkezet Központ 8000 Székesfehérvár, Táncsics M. u. 2., valamint a Takarékszövetkezet kirendeltségein
- Telefonon történt bejelentés esetén a központi 22/316-171 ügyfélszolgálati telefonszámon hétfőn 8.00 és 20.00 óra között, többi munkanapon a kirendeltségek nyitvatartási ideje alatt a kirendeltségi telefonszámokon.
- E-mailben info@albatksz.hu e-mail címen.
- Faxon: 22/512-479-es telefonszámon.

A kivizsgálás és az elintézés módjáról legkésőbb 15 napon belül írásban tájékoztatjuk. A Takarékszövetkezet a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját 30 napon belül megküldi Önnek.

Amennyiben a vizsgálat eredménye az Ön számára nem elfogadható, úgy Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez fordulhat írásbeli kérelmével a peren kívüli egyezség érdekében.

A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez írásban kell benyújtani, melynek tartalmaznia kell:

- a panaszos nevét, lakcímét, vagy tartózkodási helyét,
- 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.

A Békéltető Testület¹ címe: 8000. Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Tel: 22/510-310

További Békéltető Testület címe: 1106. Budapest, Szent László tér 16.

Tel: 06/1-431-8962

¹ Mindenki területi hivatkozása alapján (Vidék – Budanpest)

A Rendelkezésre álló fórumok elérhetőségei:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF):

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Személyesen nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

Postacím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Tel: 06 40 203 776, Fax: 06 1/489-9102

Panaszúrlap: www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap (hamarosan ügyfélkapun keresztül)

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Postacím: 1535 Budapest 114. Pf.: 793.

Tel: 06 1/214-0661, Fax: 06 1/214-0665

BEFEKTETŐVÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u. 6. (City Gate irodaház)

Postacím: u.a.

Tel: 06 1/216-7130, Fax: 06 1/216-7132

10

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG (NFH)

1088 Budapest, József krt. 6.

Területi felügyelőségek elérhetősége :

www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/teruleti_felugy

Tel: 06 1/459-4800, Fax: 06 1/210-4677, Zöld szám: 06 80/201-205

ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Tel: 06 1/311-7030, Fax: 06 1/331-7386

GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL (GVH)

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Postacím: 1245 Budapest 5. Pf: 1036.

Tel: 06 1/472-8851, Fax: 06 1/472-8905

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐE

Alba Takarékszövetkezet

Panaszok, bejelentések nyilvántartó füzet (egységben)

Sorszám,
Panaszos (bejelentő) neve, lakcíme,
A panasz (bejelentés) tárgya és leírása
Benyújtásának időpontja,
Az érintett egység (személy) neve,
Központba küldés dátuma,
Elintézés módja és
Dátuma,
Megjegyzés.

Panaszok, bejelentések nyilvántartó füzet (központban)

Sorszám,
Panaszos (bejelentő) neve, lakcíme,
A panasz (bejelentés) tárgya és
Benyújtásának időpontja,
Az érintett egység (személy) neve,
Központba küldés dátuma,
Központba érkezés dátuma,
Végrehajtásért felelős személy,
Kivizsgálás kezdete és
Befejezése,
Elintézés módja és intézkedés leírása
Dátuma,
A panaszosnak adott válasz dátuma,
Iktatószáma,
Intézkedésre továbbítva (hová) és
Dátuma
Megjegyzés.

ALBA Takarékszövetkezet
.....egysége

Ikt. szám:/.....

Pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban tett panasz (bejelentés)

Panaszos (bejelentő) neve:

Lakcíme:

Tel. száma:

A panasz (bejelentés) dátuma: év hó nap

A panasz (bejelentés) leírása:

.....
panaszos (bejelentő) aláírása

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

Átvevő ügyintéző aláírása:

A panasz (bejelentés) kapcsán érintett ügyintéző észrevétele:

.....
.....
.....
.....
.....

.....
aláírás

A panasz (bejelentés) elintézésének módja (A *takarékszövetkezet központja* tölti ki.)

.....
.....
.....
.....

dátum *aláírás*