



Rajkai Takarékszövetkezet

HU – 08-02-000916

A Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályzata

A Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet aláírásával vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexben foglaltakat.

Rajka, 2011. január 27.

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet (a továbbiakban: 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.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Takarékszövetkezettel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Takarékszövetkezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Takarékszövetkezet tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlő mércével, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

I. A panasz

1. Panasz a Takarékszövetkezet magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával, termékével vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan, egyéni jog- vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban bejelentett egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám, vagy ajánlat címzettje, és a Takarékszövetkezet eljárását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például tájékoztatás, hirdetés, reklám, vagy ajánlat) kapcsolatban kifogásolja, a Takarékszövetkezetet a működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára felhívja, illetve a Takarékszövetkezet működésének javítására vonatkozó javaslatot tesz.
2. A panaszos ügyfél fogalmába annak képviselője is beletartozik. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. cég 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. tájékoztatással, hirdetéssel, reklámmal, vagy ajánlattal) kapcsolatban kifogásolja.

III. A panaszfelvételt és a panaszügyintézkést ellátó szervezeti egység(ek)

1. A panaszfelvételt és a panaszügyintézkést a Takarékszövetkezetnél a kirendeltségek és a központ végzik, azzal, hogy az általános ügyfélszolgálatot a Rajkai Központ (a továbbiakban: Központ) látja el.

A panasz felvételére mind az írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, telafaxon), mind a szóban (személyesen vagy telefonon) bejelentett panasz esetén a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles (amennyiben a panasz bejelentése közvetlenül nála történik). A panaszt felvevő munkatárs haladéktalanul tájékoztatja a kirendeltség-vezetőt a panaszbejelentésről, és amennyiben arra lehetőség van, a panaszt a kirendeltség helyben, azonnal kivizsgálja és orvosolja. A közvetlenül a Központba érkező panasz – ideértve a 7 x 24 órás Telefonos Panaszkezelési Ügyfélszolgálaton keresztül beérkező panaszt is – felvételéről a Titkárság gondoskodik, és panaszügyintézés céljából a panaszról felvett jegyzőkönyv megküldésével egyidejűleg haladéktalanul értesíti a panasszal érintett munkatárs vagy kirendeltség kirendeltség-vezetőjét, aki lehetőség szerint azonnal intézkedik a panasz kivizsgálásáról és orvoslásáról. A panasz felvételét végző munkatárs vagy a Titkárság a panasz bejelentésével egyidejűleg (jelen Szabályzat 2. számú Függelékét képező) jegyzőkönyvet vesz fel a panaszbejelentésről, emellett a szóban (személyesen vagy telefonon) bejelentett panasz esetén – ha a panaszos kifejezetten kéri vagy az a panasz rögzítésének megkönnyítése, esetleg a panaszos segítése céljából szükségesnek mutatkozik – a (jelen Szabályzat 1. számú függelékét képező) „Nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz” (a továbbiakban: Panasznyomtatvány) elnevezésű dokumentum panasz rögzítéséhez szükséges részeit is megfelelően kitölti illetve kitölteti a panaszossal. Amennyiben az azonnali panaszügyintézésre a kirendeltségen nem nyílik lehetőség, vagy a kirendeltség egyéb okból kifolyólag nem tudja orvosolni a panaszt, továbbá ha a panaszos a közvetlen panaszkezelés eredményével, módjával nem ért egyet vagy nem elégedett, a kirendeltség a panaszról felvett jegyzőkönyvet továbbítja vagy visszajuttatja a Központba a Titkárságnak. A Központba érkezett panasz fellebbviteli kivizsgálását és orvoslását az elnök-ügyvezető vagy az általa kijelölt központi munkatárs látja el. A kirendeltség a hozzá érkezett panaszról felvett jegyzőkönyvet (az esetlegesen kitöltött Panasznyomtatvánnyal együtt), továbbá a kirendeltség, az ügyvezető-elnök és a központi munkatárs a panaszügy elintézésével kapcsolatban keletkezett valamennyi dokumentumot (az indokolással ellátott határozatot, egyéb panaszkezelés során keletkezett okiratokat, stb.) minden esetben köteles megküldeni a Titkárság részére – legkésőbb a panasz elintézésének napján – nyilvántartásba vétel céljából.

A panasz felvételével és elintézésével kapcsolatban keletkezett okiratokról a Titkárság köteles egy másolati példányt (ha a panasz felvétele elektronikus úton történt – elektronikus dokumentumot) küldeni a Takarékszövetkezet fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartójának (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó), aki a hozzá érkezett dokumentumokat megőrzi, és azokról személyes megkeresés esetén beszámol a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

2. A Takarékszövetkezet a fellebbviteli panaszügyintézés során biztosítja a panaszkezelést ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó elérhetőségei az alábbiak:

név: dr. Fülöp Zoltán
telefon: 0036/96/205-030
telefax: 0036/96/205-030
mobiltelefon: 0036/30/931-2854
e-mail cím: dr.fulop@rajka.tksz.hu

4. A Takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt az ügyfelek az alábbi külső fórumokhoz is eljuttathatják:
- a. **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
 - b. **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
 - c. **BEFEKTETŐ-VÉDELMI ALAP (BEVA)**
1092 Budapest, Köztelek u. 6.
Tel: 06-1-216-7130, 06-1-216-7131, Fax: 06-1-216-7132
 - d. **ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)**
1012 Budapest, Logodi utca 22-24.
Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, Fax: 06-1-331-7386
 - e. **AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE**
 - f. **AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**
A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.
 - g. **NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG**
1088 Budapest, József Krt. 6.
Tel.: 36-1-459-4800, Fax: 36-1-210-4677
 - h. **MAGYAR TAKARÉKSZÖVETKEZETI BANK ZRT.**
1122 Budapest, Pethényi köz 10.
Tel.: 06-1-202-3777, Fax: 06-1-457-8998

IV. A panasz felvételének módja

5. A panasz benyújtására a Takarékszövetkezetnél az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőség nyílik:
A Takarékszövetkezet biztosítja, hogy az ügyfél a Takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát
- a. *szóban* (személyesen vagy telefonon), vagy
 - b. *írásban* (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
6. A Takarékszövetkezet
- a. a személyesen közölt szóbeli, illetve személyesen vagy más által átadott írásbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (a kirendeltségeken és a központban);
 - b. a telefonon közölt szóbeli panaszt a hét minden napján 0 órától 24 óráig a „7 x 24 órás Telefonos Panaszkezelési Ügyfélszolgálaton” keresztül, a 00/36/40/100-100-as telefonszámon;
 - c. a postai úton (levélben) közölt írásbeli panaszt a „9224 Rajka, Kossuth Lajos utca 37/A.” levelezési címre;
 - d. a telefaxon közölt írásbeli panaszt a 00/36/93/567/016-os telefax számon;
 - e. az elektronikus levélben (e-mailben) közölt írásbeli panaszt a kozpont@rajka.tksz.hu e-mail címre folyamatosan fogadja.

7. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Telefonos Panaszkezelési Ügyfélszolgálat biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.
8. A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is folyamatosan lehetővé teszi.

V. A panasz rögzítése

1. Mind a szóbeli, mind az írásbeli panaszt a Takarékszövetkezet minden esetben nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásba vételt a Takarékszövetkezetnél a Központban működő Titkárság végzi. A Takarékszövetkezet különös figyelmet fordít 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 a – kizárólag panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
2. A Takarékszövetkezetbe beérkezett panaszról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni, amely a panaszok elintézéséhez és nyilvántartásba vételéhez egyaránt szükséges.
3. A Takarékszövetkezet - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében – a panaszos kérelmére – a Takarékszövetkezet a „Nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz” elnevezésű űrlapot (a továbbiakban: Panasznyomtatvány) (1/a. sz. és 1/b. sz. Függelék) az egységeiben és a központban ingyenesen a panaszos rendelkezésére bocsátja.
4. A Takarékszövetkezet elérhetővé teszi a Panasznyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben illetve az interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panaszügyi nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
5. A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

VI. A „Panaszkezelési Szabályzat”

1. A Takarékszövetkezet panaszügyintézésének rendjét a „Panaszkezelési Szabályzat” tartalmazza, amelyben rögzítésre kerülnek a panaszügyintézésrel kapcsolatos tudnivalók, a felügyelő hatóságok elérhetőségei, továbbá a panaszos által az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybevételeének esetleges jogszabályi határidőiről történő tájékoztatás.
2. A „Panaszkezelési Szabályzatot” a Takarékszövetkezet ügyfélszolgálati helyiségeiben (kirendeltségein és a Központban egyaránt) kifüggeszti és az internetes honlapján – www.rajkaitakarek.hu – közzéteszi.

VII. A Panasznyomtatvány tartalma

1. A Takarékszövetkezet a panaszügyintézés keretében alkalmazott panaszügyi nyomtatvány, a „Nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz” elnevezésű űrlap tartalmi és formai elemeit a hatályos jogszabályok és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) előírásai szerint határozza meg. A Takarékszövetkezet a Felügyelet panaszügyintézési mintaszabályzata mellékletét képező nyomtatvány mintát használja.

2. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:
 - a. a nyomtatvány egyértelmű elnevezése;
 - b. a panaszfelvevő, szervezeti egység, (fiók, kirendeltség, stb.) neve és jól láthatóan a Takarékszövetkezet megnevezése;
 - c. a beérkezés időpontja és a bejelentés módja (szóban – személyesen vagy telefonon, írásban – személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben);
 - d. a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfélazonosító szám, számlaszám, ügyfélcsoport);
 - e. a panasz jellegének rövid, tömör leírása;
 - f. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege);
 - g. a panaszos konkrét igényének megjelölése;
 - h. a kapcsolódó dokumentumok;
 - i. a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja;
 - j. a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása;
 - k. a panasszal kapcsolatos döntés;
 - l. az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat stb. megküldésének ténye, időpontja.
3. Az általános tartalmi elemeken túl a Panasznyomtatvány tartalmazhat az adott pénzügyi szakág követelményeinek, illetőleg a Takarékszövetkezet működésének megfelelő speciális elemeket.
4. A Takarékszövetkezet válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a Panasznyomtatvány válasza szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

VIII. A panaszügy intézése

1. A panaszügyintézés a Takarékszövetkezetnél elsősorban a kirendeltségek végzik. A panasz fellebbviteli elintézését az elnök-ügyvezető vagy az általa kijelölt központi munkatárs látja el.
2. A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. A panaszügyintézési határidő a Takarékszövetkezetnél a panasz felvételétől számított 30 nap, amely megfelel a Hpt.-ben rögzített törvényes határidőnek. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a Takarékszövetkezet tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
3. A Takarékszövetkezet kirendeltségei a felmerülő szóbeli (személyesen és telefonon közölt) panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal megvizsgálják és szükség szerint orvosolják.
Amennyiben az azonnali panaszügyintézésre a kirendeltségen nem nyílik lehetőség, vagy a kirendeltség egyéb okból kifolyólag nem tudja orvosolni a panaszt, továbbá ha a panaszos a közvetlen panaszkezelés eredményével, módjával nem ért egyet vagy nem elégedett, a kirendeltség továbbítja a panaszról felvett jegyzőkönyvet a Központba, ahol a fellebbviteli panaszügyintézés a fent írtak szerint az elnök-ügyvezető vagy az általa kijelölt központi munkatárs látja el.
4. Ha az ügyfél szóban (személyesen vagy telefonon) teszi meg a panaszát és nem ért egyet a panasz kezelésével, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról felvett jegyzőkönyv (2. számú függelék) egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az

ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasz közlését követő harminc napon belül az indokolással ellátott álláspontjával együtt megküldi.

5. Telefonon /a „„7 x 24 órás Telefonos Panaszkezelési Ügyfélszolgálaton”” (00/36/40/100-100)/ történő panaszkezelés esetén a Telefonos Panaszkezelési Ügyfélszolgálat biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. A Telefonos Panaszkezelési Ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Telefonos Panaszkezelési Ügyfélszolgálat hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi és a Takarékszövetkezet számára bármikor hozzáférhetővé teszi. Az ügyfél kérésére a Takarékszövetkezet biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
6. A Takarékszövetkezet az írásban bejelentett panaszról is jegyzőkönyvet vesz fel.
7. A Takarékszövetkezet mind a szóbeli, mind az írásbeli panasszal kapcsolatos írásbeli, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
8. A panasz elutasítása esetén a Takarékszövetkezet válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (a továbbiakban: Felügyelet) vagy az illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületnek (a továbbiakban: békéltető testület) az eljárását kezdeményezheti, valamint szükség szerint bírósághoz fordulhat, továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.
9. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.
10. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.
11. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársaknak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel kell rendelkezniük.
12. A Takarékszövetkezet a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.
13. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Takarékszövetkezet úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panaszügyintézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.
14. A Takarékszövetkezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Takarékszövetkezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. pénzügyi szervezeten belüli fórumhoz, Felügyelethez, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő -, illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

IX. A panaszügyintézással kapcsolatos utólagos teendők

1. A Takarékszövetkezet a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (elsősorban a panaszt és az arra adott választ) három évig őrzi meg és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
2. A Takarékszövetkezet Központban működő Titkársága a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumok másolatát a fogyasztóvédelmi kapcsolattartónak is rendelkezésére bocsátja, aki azokat szintén 3 évig köteles megőrizni az esetleges Felügyelettel történő személyes konzultáció céljából.
3. A Takarékszövetkezet az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről „Panaszkezelési Nyilvántartást” vezet. A Takarékszövetkezet a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. A „Panaszkezelési Nyilvántartás” az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a. a panaszbejelentés évét és sorszámát
 - b. a panaszos nevét, elérhetőségét (lakcímét/székhelyét)
 - c. képviselő esetén a képviselő nevét és elérhetőségét (lakcímét/székhelyét), a képviselő módját
 - d. a panasz benyújtásának időpontját és a panaszbejelentés helyét,
 - e. a panaszbejelentés módját,
 - f. a panaszbejelentést rögzítő munkatárs nevét,
 - g. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - h. a panasz kivizsgálását és orvoslását végző személy nevét, valamint a kirendeltsége nevét (központi általános vagy fellebbviteli panaszkezelés esetén az erre való utalást),
 - i. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - j. a h) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - k. a panasz megválaszolásának és elintézésének (amennyiben a megválaszoláson felül más intézkedés is szükséges) időpontját.
4. A Takarékszövetkezet a beérkezett panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
5. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
6. A Takarékszövetkezet a beérkezett panaszokról meghatározott időközönként, de legalább évente egy alkalommal tájékoztatja a Takarékszövetkezet Igazgatóságát és Felügyelő Bizottságát.
7. A Takarékszövetkezet a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

X. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

1. A Felügyelet a Takarékszövetkezetet érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a Takarékszövetkezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010.

évi CLVIII. törvény 116. §-a alapján megvizsgálja, és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja a Takarékszövetkezet részére.

2. A Felügyelet ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban, és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

XI. Egyéb rendelkezések

Ezen szabályzatot a Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet Igazgatósága 2011. év január hónap 27. napján tartott ülésén meghozott 15./2011.01.27. számú határozattal fogadta el, hatálybalépési időpontja: 2011. év január hónap 27. napja. A Panaszkezelési Szabályzat ügyfelek részére történő közzétételének helye: a Takarékszövetkezet egységei, hirdetőtáblái és a Takarékszövetkezet internetes honlapja.

Rajka, 2011. január 27.

.....
Nusser Györgyné
elnök–ügyvezető

**NYOMTATVÁNY
ÜGYFÉLPANASZOKHOZ**A PANASZNYOMTATVÁNYT AZ
ÜGYFÉL RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS AZ ÜGYFELEK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

A FELEK ADATAI**PANASZOS**NÉV: CÍM: TELEFON: FAX: E-MAIL: KÉPVISELŐ*:

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

RAJKA ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZETKIREND: CÍM: TELEFON: FAX: E-MAIL: EGYÉB: **TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!**

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSZOLATBAN). A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSZOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A RAJKAI TAKARÉK A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

**AZ ÜGYFÉL PANASZA
ÉS IGÉNYE****I. A PANASZ**

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

- RAJKA ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET
 RAJKA ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET ÁLTAL IGÉNYBE VETT ÜGYNÖK

ÜGYNÖK NEVE, CÍME:

A PANASZ MELY ÜGYNÖKI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

- VALUTAFORGALMAZÁS
 HITELEZÉS

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST | <input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA |
| <input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK | <input type="checkbox"/> BANKKÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS HIBA |
| <input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA: | <input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ |
| <input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA | <input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT | <input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS |
| <input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS |
| <input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA |
| <input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE |

 EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. A SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, AZ ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

III. A PANASZOS IGÉNYE

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | <input type="checkbox"/> A KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE, ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK
MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE | |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS |

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK
(SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A RAJKA ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK ÉS A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

**A RAJKA ÉS VIDÉKE
TAKARÉKSZÖVETKEZET
VÁLASZA (AMENNYIBEN A VÁLASZADÁS
NEM KÜLÖN LEVÉLBEN TÖRTÉNIK)**

ÜGYIRAT SZÁMA:

- TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:
- RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

- A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

- A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:
- TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A RAJKA ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZETNEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

A PANASZ BENYÚJTÓJA:

A BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

- ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST
- NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:
- TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS:

JEGYZŐKÖNYV

Készült 20..... évi hó-n a Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet
..... egységében/központjában.

Tárgy: által benyújtott panasz.

Panaszt benyújtó adatai:

Név (születési név):

Lakcím:

Képviselő neve:

Panasz leírása:

Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet válasza:

Kelt, 20..... évi hónapján.

.....
Panaszos aláírása

.....
Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet

Alulírott panaszos a jelen irat aláírásával elismerőleg nyugtázom azon tényt, hogy ezen jegyzőkönyv egy másolati példányát a Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet arra illetékes munkavállalójától a mai napon személyesen átvettem:

Kelt, 20..... évi hónapján.

.....
Panaszos aláírása