



Az

## ALSÓNÉMEDI ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET

### PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Jelen szabályzatot a Takarékszövetkezet Igazgatósága az X-6/2010. számú határozatával elfogadta. A szabályzat rendelkezéseit 2010. július 1. napjától kezdve kell alkalmazni, egyidejűleg az eddig hatályos Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

ALSÓNÉMEDI ÉS VIDÉKE  
TAKARÉKSZÖVETKEZET

.....  
Kiss Menyhértné  
elnök-ügyvezető igazgató

## 1.§

### A panaszkezelési szabályzat célja, alapelvek

1. A jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) célja az, hogy az **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet** (székhelye: 2351 Alsónémedi, Fő u. 66/A., a továbbiakban: „**Takarékszövetkezet**”) által nyújtott pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásoknak az ügyfelek által történő igénybevétele, illetve az ezen szolgáltatások igénybevételére irányuló szerződések megkötését megelőző tárgyalások során, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően felmerült, a jelen Szabályzat tartalma szerint panasznak minősülő ügyfélbejelentések fogadásának, kezelésének, kivizsgálásának és megnyugtató rendezésének eseteire kötelező iránymutatással szolgáljon a Szabályzat hatálya alá tartozó személyek részére.
2. A Takarékszövetkezet az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, így különösen a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. tv. (a továbbiakban: „**Hpt.**”), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: „**Fgytv.**”) jár el és az eljárása során messzemenőig figyelembe veszi a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének panaszügy-kezelési és fogyasztóvédelmi típusú ajánlásait és állásfoglalásait.
3. A Takarékszövetkezet célja az, hogy a fél évszázados fennállására és a kiemelkedő ügyfélkapcsolatokra alapozva olyan panasz ügyintézési eljárásrendet határozzon meg, amelynek keretében a panasznak minősülő ügyféligenyek mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kerülnek elbírálásra. A Takarékszövetkezet elkötelezett abban, hogy az ügyfelek által bejelentett panaszok elbírálásának eredménye függvényében a szolgáltatásait folyamatosan fejlessze.
4. A Takarékszövetkezet Igazgatósága a fentebb meghatározott célok hatékonyabb elérése és a deklarált alapelvek megerősítése érdekében a korábbi panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzatot hatályon kívül helyezte és a jelen Szabályzatot léptette hatályba.

## 2.§

### A Szabályzat személyi és területi hatálya

1. A jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Takarékszövetkezet valamennyi munkavállalójára és vezető tisztségviselőjére (az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjaira).
2. A Takarékszövetkezettel megbízási, vállalkozási vagy egyéb jogviszonyban álló természetes és jogi személyekre, jogi személyiség nélküli társaságokra, egyéb szervezetekre, valamint ezek munkavállalóira, vezető tisztségviselőire, megbízottakra és alvállalkozóikra a jelen Szabályzat hatálya akkor terjed ki, ha a nevezett személyek a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a Takarékszövetkezet pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásának létrejöttét, teljesítését vagy megszűnését segítik elő és ezen eljárásuk során ügyfélpanasz kerül bejelentésre. Ezen ügyfélpanaszokat is a jelen Szabályzat alapján, illetve annak szellemében kell elbírálni, amennyiben ez lehetséges.
3. A jelen Szabályzat hatálya nem terjed ki az 1. pontban meghatározott azon munkavállalókra, akik a hatályos munkaköri leírásuk alapján semmilyen mértékben nem lehetnek érintettek az ügyfélpanasszal.

4. A jelen Szabályzat területi hatálya megegyezik a Takarékszövetkezet mindenkori és valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségének területi hatályával.

### 3.§

#### Fogalom meghatározások

1. A jelen Szabályzat értelmezése és végrehajtása során az alábbi fogalmak a következő tartalommal bírnak:
  - 1.1. **Takarékszövetkezet:** a Takarékszövetkezet és annak valamennyi szervezeti egysége (telephelye, fióktelepe).
  - 1.2. **Panaszos:** bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatását közvetlenül vagy közvetve igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja. A jelen Szabályzat alkalmazása szempontjából Panaszosnak minősül a Meghatalmazott és a Képviselő is, amennyiben a képviseleti jogosultságuk igazolásra kerül.
  - 1.3. **Meghatalmazott vagy képviselő:** bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, akit, illetve amelyet a panaszos a panasz bejelentésére, kivizsgálásra, illetve panaszügyben a Takarékszövetkezettel történő kapcsolattartásra írásban meghatalmaz. Képviselőnek minősülnek azon személyek, akik jogszabályi rendelkezés erejénél fogva, külön meghatalmazás hiányában jogosultak a panaszos képviseletére.
  - 1.4. **Panasz:** a Takarékszövetkezet közvetlen vagy közvetett tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Takarékszövetkezet, avagy a 2.§ 2. pontban meghatározott személy eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak és így a bejelentő panaszosnak, ha az ügyfél a Takarékszövetkezettől, avagy a 2.§ 2. pontban meghatározott személytől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
  - 1.5. **Panaszbejelentés:** a Panaszos szóbeli, tehát személyesen vagy telefonon, illetve írásbeli formában tett bejelentése, amely a tartalmát tekintve megfelel az 1.4. pontban meghatározottaknak.

### 4.§

#### Panaszkezelésért és panaszfelvételért felelős szervezeti egység

1. A panaszbejelentések kivizsgálásáért és a panaszügyekben született döntések meghozataláért, valamint a Panaszossal, Meghatalmazottal vagy Képviselővel történő közléséért a – jelen Szabályzatban meghatározott szűk kivételtől eltekintve – Nagy Imréné ügyvezető igazgató, illetve a helyettese, Merczel Mihályné igazgató felel.
2. A panaszfelvételért – ide nem értve a telefonon megtett panaszbejelentést - a Takarékszövetkezet mindenkori és valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyisége, személyében ezen helyiségek vezetője (a továbbiakban: „kirendeltség vezető”) felel.

Mindazon személyek, akikre a jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed a jelen Szabályzatban meghatározott eljárásrend figyelembevételével kötelesek a panaszkezelésért felelős szervezeti egység és személy tevékenységét elősegíteni.

## **5.§ A panasz felvétele**

1. A Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő a Takarékszövetkezet valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében jogosult személyesen (személyesen írásban vagy személyes megjelenéssel szóban) panaszbejelentést tenni. Mindezen felül a Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő az írásbeli panaszbejelentést telefax vagy postai küldemény (levél) formájában jogosult valamennyi a Takarékszövetkezet ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységhez címezni, illetve oda benyújtani. A Takarékszövetkezet ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinek név, cím, telefonszám és telefaxszám listáját a jelen Szabályzat **1. sz. melléklete** tartalmazza.
2. A Takarékszövetkezet ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységei – ideértve a központi egységet is – a teljes napi, illetve heti nyitvatartási időben kötelesek a személyes panasztétel lehetőségét biztosítani.
3. A Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő érdekeinek és kényelmi szempontjainak figyelembevétele mellett a Takarékszövetkezet e-mail útján is lehetőséget biztosít az írásbeli panaszbejelentésre a [panaszkezeles@alsonemeditsz.hu](mailto:panaszkezeles@alsonemeditsz.hu) e-mail címen.
4. A Takarékszövetkezet tekintettel arra, hogy a Hpt. a telefonon megtett panaszbejelentések esetében hangfelvétel útján történő rögzítést, a hangfelvétel megőrzésének kötelezettségét, a visszahallgatás lehetőségének biztosítását, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv kiadásának kötelezettségét írja elő, a telefonon megtett panaszbejelentések esetében a központi egységet jelöli ki panaszfelvételre kizárólagosan jogosult szervezeti egységként. A panaszbejelentésre kijelölt telefonszámot és azon munkanapot, amelyen a telefonon megtett panaszbejelentéseket a központi egység a Hpt. előírásainak megfelelően, 8.00 és 20.00 óra között fogadja, a jelen Szabályzat **1. sz. melléklete** tartalmazza.
5. A fenti, 4. pontnak megfelelően a telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet központi egysége a közötte és Panaszos közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti oly módon, hogy erre a Panaszos figyelmét előzetesen felhívja. A központi egység a hangfelvételt egy évig megőrzi és a Panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésre térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon tett panaszbejelentésre adott válasszal együtt a telefonbeszélgetésről felvett, hitelesített jegyzőkönyvet is meg kell küldeni a Panaszos részére.
6. A Takarékszövetkezet ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységei a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálják, és szükség szerint orvosolják. A szervezeti egységek a szóbeli panasz sikeres orvoslásáról is kötelesek rövid leíratot készíteni, amely tartalmazza a Panaszos és a Panaszos által igénybe vett vagy venni tervezett szolgáltatás azonosításra alkalmas adatokat, az ügyintéző nevét, a panasz tartalmát, a panaszra adott megoldást, továbbá a leírat keltét és a felek aláírását. Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a szervezeti egység panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a jelen Szabályzat 2. sz. mellékletében meghatározott tartalommal, illetve nyomtatványon jegyzőkönyvet vesz

fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja.

## 6.§

### A panasz rögzítése, kezelése, döntés panaszügyben

1. A Takarékszövetkezet ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységeihez címzett, oda egyéb módon (faxon, személyes megjelenés útján) benyújtott, írásbeli formát öltött panaszbejelentést az átvevő személyétől függetlenül lehetőség szerint még a panaszbejelentés kézhezvételének napján, de legkésőbb a következő munkanapon át kell adni a benyújtás helye szerint illetékes kirendeltség vezetője, a központ esetében Nagy Imréné vagy helyettese részére. A jelen Szabályzat **2. sz. melléklete** szerinti nyomtatványt a bejelentés formájától függetlenül – így tehát a telefonon megtett panaszbejelentések esetében is - minden esetben fel kell venni és át kell adni, illetve meg kell küldeni a Panaszos részére. A nyomtatvány a panasz bejelentési dokumentáció elválaszthatatlan részét képezi.
2. Amennyiben az írásbeli panaszbejelentést személyesen nyújtják be, úgy az átvételt a panaszbejelentés másolati példányára vezetett keltezéssel és átvételi nyilatkozattal kell igazolni, azonban a nyomtatványt ebben az esetben a Panaszossal is alá kell írni. Ugyanezen rendelkezés irányadó a Panaszos személyes megjelenése mellett megtett szóbeli panaszbejelentés esetén azzal, hogy amennyiben a személyesen benyújtott írásbeli panaszbejelentés a panaszbejelentés tartalmi követelményeinek nem felel meg, úgy a Panaszos részére minden rendelkezésre álló segítséget meg kell adni a bejelentés érdemi elbírálásához szükséges adatok kiegészítéséhez.
3. A Panaszost a nyomtatvány átadásával egyidejűleg tájékoztatni kell a panaszbejelentés kivizsgálására és megválaszolására irányadó határidőről, amely a bejelentés kézhezvételét követő 30. (harmincadik) naptári nap.
4. Amennyiben a panaszbejelentés postai küldeményként vagy fax útján érkezett, a benyújtás helye szerint illetékes kirendeltség vezetője, a központ esetében Nagy Imréné vagy helyettese a Panaszost a bejelentés kézhezvételét követő 3 (három) munkanapon belül írásban tájékoztatja a panaszbejelentés kézhezvételének napjáról, a panaszbejelentés ügyintézésének fentiek szerinti határidejéről, továbbá azon adatoknak vagy információknak a pótlási szükségességéről, amelyek nem állnak a Takarékszövetkezet rendelkezésére, azonban a panaszbejelentés érdemi elbírálásához és megválaszolásához elengedhetetlenül szükségesek. Az írásbeli értesítéssel egyidejűleg a Panaszos részére meg kell küldeni a Takarékszövetkezet által egyoldalúan kitöltött nyomtatvány egy eredeti példányát.
5. A Panasz bejelentésének formájától és helyétől függetlenül vizsgálni kell, hogy amennyiben a Panaszbejelentést a Panaszos nem személyesen tette meg, úgy a nevében eljáró meghatalmazott vagy képviselő rendelkezik-e szabályszerű meghatalmazással, illetve egy a Panaszos által adott írásbeli nyilatkozattal, amelyben a Panaszos a Takarékszövetkezetet a meghatalmazottal, illetve a képviselővel szemben felmenti a banktitok megtartásának kötelezettsége alól. Ezen meghatalmazás és nyilatkozat hiánya esetén a meghatalmazottat, a képviselőt és velük egyidejűleg a Panaszost tájékoztatni kell a szükséges hiányok pótlásának szükségességéről, a hiánypótlás formájáról. A tájékoztatást legkésőbb a fenti 3. és 4. pontban meghatározott tájékoztatással egyidejűleg kell megadni.
6. A panaszbejelentésekről a Takarékszövetkezet folyamatos nyilvántartást vezet, amelyben rögzíti a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az egyes

intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját. A nyilvántartást a központban Nagy Imréné vagy helyettese kezeli és vezeti.

7. A Takarékszövetkezet különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszbejelentés kivizsgálása során 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 a panaszügyintézés okán birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra, alkalmatlanná teszi.
8. A panaszbejelentés benyújtásának helye szerint illetékes kirendeltség vezetője felel azért, hogy a 2. sz. melléklet szerinti nyomtatványt a Panaszos – személyes bejelentés esetén a bejelentés napján, írásbeli bejelentés esetén postai úton – megkapja a 6.§ 4. pontjában meghatározott tájékoztatással egyidejűleg. A panaszbejelentés benyújtásának helye szerint illetékes kirendeltség vezetője a panaszbejelentés kézhezvételét követő legkésőbb 3 (három) munkanapon belül köteles valamennyi olyan szerződésnek, szerződés megkötését megelőző tárgyalások során keletkezett iratnak, dokumentációnak stb. a másolatát a panaszbejelentés dokumentációjával együtt a központnak, Nagy Imréné nevére címezve megküldeni, amely (amelyek) a panaszügy elbírálása szempontjából nélkülözhetetlenek és a rendelkezésére állnak. Ugyanezen határidőben, az iratok és dokumentációk megküldésével egyidejűleg a panaszbejelentés benyújtásának helye szerint illetékes kirendeltség vezetője köteles írásos összefoglalót készíteni, amelyben röviden bemutatja a panaszbejelentéssel érintett feleket és szolgáltatást és javaslatot tesz a panaszbejelentés elbírálása során meghozandó döntésre akkor is, ha ez a javaslat a még esetlegesen hiányzó dokumentumokra vagy információra tekintettel feltételes. Az írásos összefoglalóban külön ki kell térni arra, hogy milyen típusú irat vagy információ nem volt csatolható (mert az pl. külső szolgáltatónál található vagy kérésre még nem érkezett be) és egyidejűleg meg kell nevezni a fellelhetőség helyét, illetve a kiadásért felelős személy nevét és elérhetőségeit. Az írásos összefoglalót a kirendeltség vezetőjének keltezéssel és aláírással kell ellátnia, az összefoglaló a központba küldött dokumentáció része. A központba a dokumentációt annak terjedelmétől függően e-mail útján, postai úton vagy futárszolgálattal kell megküldeni oly módon, hogy a panaszbejelentés helyi kézhezvétele és a központ általi kézhezvétele között ne teljen el több idő, mint 5 (öt) naptári nap. Ugyanezen rendelkezések irányadóak a panaszos által ugyanazon panaszügyben, a panaszbejelentést követően átadott dokumentumok, információk, stb. központba történő továbbítására.
9. A központ titkársága a helyi kirendeltség vezetője által küldött dokumentációt panaszbejelentésként iktatja Nagy Imréné nevére és ezzel egyidejűleg teljes másolatot készít a Takarékszövetkezet jogi előadója részére. A jogi előadó a dokumentáció másolatának kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon belül írásos szakvéleményt készít Nagy Imréné részére, amelyben részletesen kitér arra, hogy a panaszbejelentésben foglaltak a panaszossal hatályos szerződések, továbbá a panaszossal fennálló jogviszonyra irányadó mindenkor hatályos jogszabályok alapján mennyiben tekinthetők megalapozottnak, illetve megalapozatlannak. A szakvéleménynek – amennyiben ezt a rendelkezésre álló dokumentáció lehetővé teszi – részletes, az irányadó jogszabályi rendelkezéseket szövegszerűen is magában foglaló döntési javaslatot kell tartalmaznia a panaszbejelentésben megfogalmazott igény elfogadására vagy elutasítására. A jogi előadónak a szakvélemény keretében ki kell térnie arra is, hogy a panaszbejelentésre adott válasz megküldhető-e közvetlenül a meghatalmazottnak, illetve a képviselőnek, azaz vizsgálnia kell a meghatalmazás szabályszerűségét, illetve, hogy a banktitok megtartásának kötelezettsége alól a Panaszos a meghatalmazottal vagy képviselővel szemben szabályszerű és joghatályos felmentést adott-e. A jogi előadó a

szakvélemény keretein belül megjelöli a döntéshez nélkülözhetetlen, még hiányzó iratokat, dokumentumokat, információkat, stb.

10. Amennyiben a Panaszos a panaszbejelentést a központban teszi meg, illetve ide nyújtja be, azonban a panaszbejelentés tartalmából megállapítható, hogy a panaszbejelentés elbírálásához szükséges dokumentumok fellelési helye valamely egyéb kirendeltség, úgy ezen érintett kirendeltség vezetőjére és a Takarékszövetkezet jogi előadójára a jelen Szabályzat keretében (8. és 9. pont) megszabott teljesítési határidők azon a napon kezdődnek, amely napon a központból Nagy Imréné vagy helyettese iratbekérése megérkezett, illetve a kért iratok a központba visszaérkeztek.
11. A panaszbejelentés benyújtásának helye szerint illetékes kirendeltség vezetője, illetve a Takarékszövetkezet jogi előadója által jelzett, hiányzó dokumentumokat, iratokat, illetve információkat a központ, személyesen Nagy Imréné vagy helyettese szerzi be az érintettektől rövid határidőben, feltéve, hogy ezen dokumentumokat és információkat az érintett kirendeltség vezetője a Panaszos részére megküldött első írásos kiértékelés keretében még nem kérte pótolni. A központ panaszügyben kelt megkeresésének valamennyi a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó személy haladéktalanul és teljes körben köteles eleget tenni.
12. A panaszbejelentés elbírálására nyitva álló határidőn belül, a panaszbejelentéssel érintett kirendeltség vezetőjének, illetve a központ jogi előadójának előterjesztése, illetve szakvéleménye alapján, az összes beérkezett iratra alapozva a központ, személy szerint Nagy Imréné vagy a helyettese ad pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott, írásbeli választ a Panaszosnak. Amennyiben a Takarékszövetkezet válasza jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell a Panaszossal. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Takarékszövetkezet tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. alternatív vitarendezési fórumokhoz – békéltető testület, közvetítő – illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével. Ha a panaszügy elintézésének határidejét valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a központ tájékoztatja a Panaszost az indok pontos megjelölésével.
13. A panaszbejelentés benyújtásának helye szerint illetékes kirendeltség vezetője, illetve ezen kirendeltségnek a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó alkalmazottja abban az esetben adhat önállóan, érdemi választ a Panaszosnak, amennyiben a panasz helyben azonnal orvosolható. Amennyiben ez nem lehetséges, mert a panasz orvoslása tárgyában olyan előkérdés eldöntése válik szükségessé, amelyben az alkalmazott vagy az érintett kirendeltség vezetője nem rendelkezik döntési hatáskörrel vagy a Panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panaszbejelentés fentiek szerinti, központba történő továbbításáról. A helyben orvosolt panaszról is fel kell venni a 2. sz. mellékletben meghatározott nyomtatványt, amelyben rögzíteni kell a panasz orvoslásának módját és a Panaszos nyilatkozatát, amely szerint a panaszbejelentésének ily módon történő kezelését elfogadja. A nyomtatvány egy eredeti példányát a Panaszosnak át kell adni, a másik eredeti példányt a központba kell küldeni legkésőbb a felvételt követő 3 (három) munkanapon belül, Nagy Imréné vagy helyettese nevére címezve.
14. A panaszügyben a Panaszos részére küldött írásos válasz másolatát a központ a válasz panaszos általi kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon belül tájékoztatás céljából megküldi a panaszbejelentéssel érintett kirendeltség vezetőjének.

## **7.§**

### **Összeférhetlenségi szabályok, nyelvhasználat**

1. A panaszbejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó azon személyek, akik a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vettek.
2. A panaszügyintézés nyelve a magyar, a Takarékszövetkezet azonban lehetőség szerint igyekszik biztosítani a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

## **8.§**

### **Panaszügyben keletkezett adatok és iratok tárolásának módja és határideje**

1. A panaszügyben keletkezett iratok összességét, tehát az eredeti és másolati példányokat együttesen a Takarékszövetkezet központja papír alapon addig őrzi, amíg az 1959. évi IV. tv. alapján a panaszos igénye kétséget kizáróan el nem évült. Ezen iratokat a Takarékszövetkezet központi egysége a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kérésére bemutatja.
2. A panaszbejelentéssel érintett, központtól eltérő kirendeltség a panaszbejelentéssel összefüggésben keletkezett iratok közül másolati formában csak azokat őrizheti, illetve tárolhatja és kezelheti, amelyek a kirendeltség alkalmazottainak, vezetőinek, szerződéses együttműködő partnereinek stb. jelen Szabályzatban meghatározott feladatainak teljesítését vagy a teljesítés elmulasztását igazolják. Ezen iratmegőrzési, tárolási és kezelési kötelezettség addig az időpontig áll fenn, amíg a Takarékszövetkezet az érintett alkalmazottal, vezetővel, szerződéses együttműködő partnerrel, stb. szemben az 1959. évi IV. tv., avagy a Munka Törvénykönyve szerint kártérítési felelősséget érvényesíthet.
3. A Takarékszövetkezet központja az 1. pontban meghatározott határidő elteltével a panaszügyben keletkezett iratokat jegyzőkönyv felvétele mellett megsemmisíti, illetve a 2. pontban meghatározott határidő elmúlásával ugyanezen cselekmény elvégzésére utasítja a panaszbejelentéssel érintett kirendeltség vezetőjét.

## **9.§**

### **A panaszügyintézéssel kapcsolatos folyamatos és utólagos teendők**

1. A Takarékszövetkezet központi kirendeltsége a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
2. A Takarékszövetkezet központja a panaszokról negyedévente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, szolgáltatásokat, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és a jogi osztály, illetve a jogi előadó bevonásával meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, ideértve a termékek vagy szolgáltatások szerződéses hátterének módosítását is.
3. A Takarékszövetkezet egyes kirendeltségének vezetői folyamatosan gondoskodnak arról, hogy a kirendeltségek alkalmazottai, illetve a szerződéses jogviszonyban álló együttműködő partnerek a jelen Szabályzat legfontosabb rendelkezéseit, továbbá a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályi rendelkezéseket naprakészen ismerjék.

4. A Takarékszövetkezet a jelen Szabályzatot, a jelen Szabályzat 2. sz. melléklete szerinti nyomtatványt és a jelen Szabályzat alapján készített rövid ügyféltájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló valamennyi helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi. Az ügyfél tájékoztatónak tartalmaznia kell, hogy a Panaszos, amennyiben a Takarékszövetkezet döntésével nem ért egyet, úgy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központi levélcím: 1535 Budapest 114. Pf. 777. tel: (1) 489 9100), természetes személy ügyfél esetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 18-37 §-ai szerint a lakóhely szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez fordulhat vagy a hatályos vonatkozó jogszabályok illetve az adott szerződés szerint bírósági eljárást kezdeményezhet az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.
5. A jelen Szabályzat aktualizálásáért a Takarékszövetkezet Igazgatósága felel. Az Igazgatóság évente köteles a jelen Szabályzat felülvizsgálatát és szükség szerinti aktualizálását elvégezni.

Alsónémedi, 2010. június 30.

Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet  
Igazgatósága

## **AZ ALSÓNÉMEDI ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET ÜGYFÉLFOGADÁSRA NYITVA ÁLLÓ HELYSÉGEINEK ELÉRHETŐSÉGE**

Az **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet** a panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint az alábbiakban teszi közzé azon ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinek név, cím, telefonszám és telefaxszám listáját, amely helyiségekben a Panaszosnak minősülő ügyfél, illetve meghatalmazottja vagy képviselője személyesen szóban vagy írásban, illetve postai úton vagy telefaxon küldött üzenet formájában panaszbejelentéssel élhet:

### **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2351 Alsónémedi, Fő út 66/a.

(Az épület felújításának ideje alatt a kirendeltség a következő címen üzemel:

2351 Alsónémedi Dózsa György tér 8.)

Tel.: 29/537-015

Fax: 29/537-025

### **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2371 Dabas, Szent János u. 108.

Tel.: 29/564-071

Fax: 29/564-075

### **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2370 Dabas, Bartók B. u. 90.

Tel.: 29/560-164

Fax: 29/560-165

### **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2370 Dabas, Szent István tér 1/d.

Tel.: 29/562-060

Fax: 29/562-061

### **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2373 Dabas, Vasút u. 2.

Tel.: 29/567-152

Fax: 29/567-156

### **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2373 Dabas, Kossuth L. u. 1.

Tel.: 29/560-170

Fax: 29/560-173

### **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2347 Bugyi, Templom u. 6.

Tel.: 29/547-084

Fax: 29/547-085

**Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2360 Gyál, Kőrösi u. 116.

Tel.: 29/540-040

Fax: 29/540-047

**Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2360 Gyál, Déryné u. 1-3.

Tel.: 29/541-270

Fax: 29/541-271

**Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

1191 Budapest, Ady Endre út 42-44.

Tel.: 1/266-6624

Fax: 1/266-4900

**Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

2330 Dunaharaszti, Baktay tér 1.

Tel.: 24/526-001

Fax: 24/526-006

**Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**

4400 Nyíregyháza, Egyház u. 9.

Tel.: 42/506-762

Fax: 42/506-763

Az **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet** a panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint az alábbiakban teszi közzé azon ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségének címét, telefonszámát és e-mail címét, ahol a Panaszosnak minősülő ügyfél, illetve meghatalmazottja vagy képviselője telefonon vagy e-mail útján panaszbejelentést tehet:

**Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet****Központ**

2351 Alsónémedi, Fő út 66/a.

Tel.: 29/537-011

Fax: 29/537-026

e-mail: [panaszkezeles@alsonemeditsz.hu](mailto:panaszkezeles@alsonemeditsz.hu)

A központban telefonon a központ nyitva tartási idejében, azonban a szerdai napon reggel 8.00 óra és este 8.00 óra között tehető panaszbejelentés.

## NYOMTATVÁNY

### AZ ALSÓNÉMEDI ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET ELJÁRÁSA SORÁN FELMERÜLT PANASZOK BEJELENTÉSÉRE

**Az írásbeli panaszt a fogyasztó közvetlenül a pénzügyi intézménynek nyújthatja be.** A panasszal érintett intézménynek **30 (naptári) napja** van, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva a panaszosnak írásban megküldje. A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A válasz elmaradása esetén a fogyasztó a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordulhat beadvánnyal, és ha a kérelemre indult eljárás során bebizonyosodik a jogsértés, bírságot szabhat ki.

<b>Pénzügyi intézmény:</b>	<b>Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet</b> székhelye: 2351 Alsónémedi, Fő u. 66/A.
<b>Felvevő kirendeltség:</b>	
<b>Felvevő munkatárs:</b>	
<b>Panaszos neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Telefon:</b>	
<b>Fax:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Ügyfél azonosító:</b>	

**Panaszolt szolgáltatástípus** (pl. lakossági, vállalati kölcsön, stb.):

--

**Az Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezetnél az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat**  
(pl. pénzforgalmi számlaszám, szerződésszám):

--

**\*PANASZ** (Kérjük, hogy a panaszbejelentését a panasz jellegének rövid leírásával kezdje, majd ismertesse a panasz lényeges körülményeit a konkrét igényének megjelölésével):

1. Panasz jellegének rövid leírása:

2. Panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése:

3. A panaszos konkrét igényének megjelölése:

Az Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet ezúton tájékoztatja Önt, hogy a panaszbejelentését annak kézhezvételétől számított 30 (naptári) napon belül megvizsgálja és írásban megválaszolja. A 30 napos kivizsgálási és válaszadási határidő csak kivételes és indokolt esetben hosszabbítható meg, így pl. ha a panaszbejelentés érdemi kivizsgálásához harmadik személytől kell további adatokat, illetve információt beszerezni.

Kelt:

Aláírás:

# NYOMTATVÁNY

## AZ ALSÓNÉMEDI ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET ELJÁRÁSA SORÁN FELMERÜLT PANASZOK ÜGYINTÉZÉSÉRE

(Központ tölti ki!)

**Az Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezetnél panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult személy állásfoglalása:**

Kelt:

Aláírás:

**Az Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet panaszügyben meghozott döntése:**

Kelt:

Aláírás:

**Az Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet panaszügyben kelt tájékoztatásának, értesítésének, határozatának, stb. megküldésének ténye, időpontja, stb.**

Kelt:

Aláírás: