

TÁJÉKOZTATÓ AZ ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSÉRŐL

Tisztelt Ügyfelünk!

Az **Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet** fő célkitűzése az ügyfelek magas szintű kiszolgálása. Sajnos a legjobb szándékunk ellenére is előfordulhat, hogy a szolgáltatásunk panaszra, észrevételre ad okot. Takarékszövetkezetünk a panaszbejelentések hatékony kezelése érdekében panaszkezelési szabályzattal rendelkezik, amelyet ügyfeleink valamennyi az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségünkben, illetve a Takarékszövetkezet honlapján is megtekinthetnek. Panaszbejelentés esetében a legfontosabb, hogy Tisztelt Ügyfelünk azt jelezze felénk, így segíthessünk ügyének kivizsgálásában és megoldásában.

A jelen tájékoztatónkkal abban kívánunk segítséget nyújtani, hogy véleményét, észrevételét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttassa el hozzánk.

1. A panaszkezelés folyamata

1.1. A panasz és panaszos fogalma

A Takarékszövetkezet panaszbejelentésnek tekint a közvetlen vagy közvetett tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelmet vagy reklamációt, amelyben a panaszos a Takarékszövetkezet szolgáltatását vagy eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Panaszosnak minősül 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 Takarékszövetkezet a panaszos nevében eljáró meghatalmazottat vagy képviselőt is panaszosnak tekint, amennyiben a meghatalmazott vagy a képviselő ezen jogosultságát kétséget kizáróan igazolja és a panaszos a Takarékszövetkezetet a meghatalmazottal vagy képviselővel szemben felmenti a bankitok megtartásának kötelezettsége alól.

1.2. A panasz bejelentésének módja, panaszfogadási helyek

A panaszos a Takarékszövetkezet bármely ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ezen helyiség nyitvatartási idején belül panaszt tehet személyesen szóban, személyesen írásban, postai küldeményként vagy faxon megküldve írásban. Ezen ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségek és elérhetőségeik az alábbiak:

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

A panaszos telefonon és e-mail útján a központban élhet panaszbejelentéssel az alábbi elérhetőségeken:

Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet**Központ**

2351 Alsónémedi, Fő út 66/a.

Tel.: 29/537-011 Fax: 29/537-026

e-mail: titkarsag@alsonemeditksz.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.

Amennyiben a szóban megtett panaszbejelentés helyben és azonnal orvosolható, úgy a Takarékszövetkezet alkalmazottai megteszik az Ön érdekének leginkább megfelelő intézkedéseket.

1.3. Határidők

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali elintézésére nincs mód vagy a panasz írásban érkezett, a Takarékszövetkezet a panasz beérkezését követően, 30 naptári napon belül kivizsgálja panaszát és írásban értesíti Önt a vizsgálat eredményéről. Bankkártya panaszok esetén a kivizsgálás hosszabb időt vehet igénybe a külső szerződéses partnerek bevonása miatt. A határidő ilyen sürgőszerű túllépéséről a Takarékszövetkezet külön értesíti Önt.

A Takarékszövetkezet a panaszügyben hozott döntését minden esetben írásban közli Önnel és részletes indokolást ad a döntésének körülményeiről. Amennyiben Ön a Takarékszövetkezet döntését részben vagy egészben nem tudja elfogadni, úgy a következő jogorvoslati lehetőségeket veheti igénybe:

- **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központi levélcím: 1535 Budapest 114. Pf. 777. tel: (1) 489 9100);
- ha Ön természetes személy, ügyfél, úgy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 18-37 §-ai szerint az Ön lakóhelye szerint illetékes **Kereskedelmi és Iparkamara** mellett működő **Békéltető Testülethez** fordulhat;
- mindezekon felül Önnek lehetősége van arra is, hogy a hatályos vonatkozó jogszabályok illetve az adott szerződés szerint bírósági eljárást kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.

A Takarékszövetkezet az ügyfélpanaszok hatékony és átláthatóbb kezelése érdekében a beérkezett panaszokkal, valamint azok rendezését szolgáló intézkedésekről, nyilvántartást vezet és minden panaszt egyedi sorszámmal lát el, annak érdekében, hogy azok mindenkor visszakereshetőek legyenek.

Panasznyilvántartás tartalmazza a következőket:

- A panasz sorszáma
- A panasz leírása
- A panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése
- A panasz benyújtásának dátuma
- A benyújtó neve, azonosítói
- A panasszal kapcsolatos érintett kirendeltség
- A panasz rendezése, megoldására szolgáló intézkedés leírása, az ügyintézés dátuma
- A panasz megválaszolásának időpontja
- A végrehajtásért felelős személy megnevezése

Tisztelt Ügyfelünk!

A különböző testületek és hatóságok illetve bíróságok igénybevételével részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak részletes felvilágosítást Önnek.

Bízunk benne, hogy panaszkezelési tájékoztatásunkat hasznosnak találják és a panaszbejelentéssel kapcsolatos valamennyi kérdésre választ kapott.

Amennyiben további információkra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal munkatársainkhoz, kirendeltségeinkben és a Takarékszövetkezet központjában a már fentiekben említett telefonszámokon.

Tisztelettel:

Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet