

**A RAKAMAZ ÉS VIDÉKE KÖRZETI  
TAKARÉKSZÖVETKEZET  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**Hatályos: 2010. január 1-től**

**Megyeri Tiborné**  
Elnök-ügyvezető

## Tartalomjegyzék

I. Bevezető .....	3
II. A panasz .....	3
III. A panaszos .....	4
IV. A panaszkezelés alapelvei .....	4
V. A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása .....	5
VI. Panaszbejelentés, panaszügyintézés.....	5
VII. A panasz adatkezelése.....	7
VIII. Jogorvoslat .....	9
IX. Panaszkezelési folyamat ellenőrzése, elemzése .....	10

## I. Bevezető

A Rakamaz és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) számára kiemelten hangsúlyos kérdés, hogy ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásaival és ügyintézésével. Ennek érdekében legjobb tudása szerint igyekszik biztosítani ügyfeleinek gyors, magas színvonalú, az ügyféligények figyelembe vételével (természetesen a jogszabályi és szakági előírások keretei között) történő kiszolgálását.

Ezen igyekezet ellenére előfordulhatnak olyan esetek, amikor az ügyfelek az ügyfélszolgálati tevékenységgel, eljárással, vagy konkrét szolgáltatással kapcsolatban panasszal kívánnak élni.

A Takarékszövetkezet jelen szabályzatával kívánja elősegíteni az ügyfelek panaszainak gyors, egyszerű, hatékony kezelésének folyamatát és biztosítani, a panaszok, vélemények megfelelő fórumokhoz juttatását, eredményes megoldását.

A Takarékszövetkezet üzleti tevékenysége során alapvető követelmény az ügyfelek felvetéseinek kivizsgálása, a feltárt hibák orvoslása. A panaszbejelentések rögzítésre kerülnek, rendezésüket a Takarékszövetkezet kiemelt feladatként kezeli. A benyújtott bejelentések, kérelmek, észrevételek az ügyvezetés által rendszeresen értékelésre kerülnek, mely tapasztalatok eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelésünk fejlesztésére.

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

- az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- a PSZÁF elnökének 14/2001. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről, valamint
- a 15/2001. számú a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló ajánlása képezi.

## II. A panasz

**Panasz** a Takarékszövetkezet magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. A panasz egyéni vélt, vagy valós (érdek vagy jog) sérelem megszüntetésére irányul.

### **III. A panaszos**

**1.** Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet szolgáltatását igénybe veszi, illetve a Takarékszövetkezettel bármilyen, a Takarékszövetkezet üzleti tevékenysége körében szerződést köt.

A panaszos általában a Takarékszövetkezet ügyfele, panaszosnak tekintendő azonban az is, aki a Takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl.: reklám, ügyintézői magatartás) kapcsolatban kifogásolja.

**2.** A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján történő bejelentése esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a bejelentő eljárási jogosultságát.

**2./a.** Törvényes képviselő a képviseleti jogosultságot igazoló dokumentumok eredeti példányát (cégkivonat, nyilvántartásba vételről szóló határozat, aláírási címpéldány stb.) köteles bemutatni a Takarékszövetkezetnek.

**2./b.** A meghatalmazottként eljáró bejelentő a jogszabályi előírásoknak megfelelő alakszerűséggel kiállított, eredeti írásbeli meghatalmazással köteles igazolni eljárási jogosultságát.

A felsorolt dokumentumok bemutatása nélkül a képviselő vagy meghatalmazott bejelentése a Takarékszövetkezettel szemben nem tekinthető joghatályosnak, az alapján nem köteles a panasz kivizsgálására.

A nem személyesen tett vagy az ehhez való jogosultság igazolására nem alkalmas módon történő bejelentés esetén a Takarékszövetkezet kérheti a panaszbejelentés utólagos megerősítését az ügyféltől.

Képviselő/Meghatalmazott útján történő bejelentés esetén a panaszügyintézés során minden értesítést, döntést mind az ügyféllel, mind a meghatalmazottal (képviselővel) közölni kell.

### **IV. A panaszkezelés alapelvei**

**1.** A Takarékszövetkezet a panaszok kivizsgálását és az azzal kapcsolatos döntések meghozatalát a jogszabályokban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti.

**2.** A felmerülő panaszokat lehetőség szerint helyben és azonnal rendezni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a felvázolt megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott, a szervezeti hierarchián belül követhető kezeléséről.

**3.** A Takarékszövetkezet a panaszbejelentéseket egységes elvek szerint kialakított áttekinthető rendszerben, valamennyi panasz-ügyintézési szakaszban követhető módon kezeli és tartja nyilván.

**4.** A Takarékszövetkezet a panaszügyintézés rendszerét és folyamatát úgy határozza meg, hogy a panaszkezelés során egyértelműen azonosíthatóak legyenek az egyes eljárási szakaszok és a felelős személyek.

5. A panaszkezelés során biztosítani kell, hogy a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak széleskörű és alapos szakmai ismeretekkel, az ügyfélszolgálati munkához szükséges készséggel és képességgel rendelkezzenek.

6. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az a munkavállaló, aki a sérelmezett intézkedésben, vagy döntésben részt vett.

7. A panaszügyben hozott érdemi döntését a Takarékszövetkezet pontos, közérthető módon közli a panaszossal, elutasítás esetén egyértelműen indokolva azt. Amennyiben döntésében jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett ismerteti az érdemi rendelkezést is. A panasz elutasítása esetén azzal egyidejűleg tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési, jogorvoslati lehetőségekről.

8. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.

## **V. A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása**

Panaszügyek intézése – a panaszbejelentés helyétől és jellegétől függően - a fiókokban és a Takarékszövetkezet központjában történik.

A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt elvégző szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

Pártatlanságot és az elfogulatlanságot az egyes szakterületek vezetői és az ügyvezetők biztosítják.

## **VI. Panaszbejelentés, panaszügyintézés**

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, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén *minden munkanapon 8 órától 16 óráig* lehet tenni.

b) *telefonon közölt szóbeli panaszt a hét első munkanapján 8 órától 20 óráig, a többi munkanapon a fiókok nyitvatartási ideje alatt lehet bejelenteni.*

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 ügyintézést.

A Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a panasz bejelentési telefonvonalon (06-42-570-505) a 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 1. sz. melléklet, panaszbejelentő nyomtatványt) vesz fel, azt a panaszossal aláírattja és annak másolati példányát részére átadja. Telefonon közölt panaszbejelentés esetén pedig postai úton haladéktalanul (legkésőbb 8 napon 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 fiókokban, 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, majd a központi Titkárság részére azonnal megküldésre kerül.
- elektronikusan: e-mailben érkező panaszt a kozpont@rakamaz.tksz.hu e-mail címre a központi titkárságra közvetlenül kerülhet megküldésre.

**6.** A központba beérkezett iktatott és nyilvántartásba vett panaszt a titkárság minden esetben 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, indokolással 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 Szerveztek 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.

## **VII. A panasz adatkezelése**

**1.** A Takarékszövetkezet a panaszokról, magáról a panaszkezelésről és annak eredményéről a központi titkárságon nyilvántartást vezet. A nyilvántartás dokumentumai a panaszbejelentő lap (vagy a panaszos levele), hangfelvételtől készült jegyzőkönyv, a panaszosnak írt válasz.

A válaszlevél másolata az érintett fióknak tudomásulvétel végett, vagy további intézkedés céljából megküldésre kerül. Ha további intézkedésre kap utasítást az adott szervezeti egység, úgy annak végrehajtásáról a központot írásban tájékoztatja. Csak ebben az esetben tekinthető lezártnak az adott panasz.

Központi Titkárságnak a panaszbejelentést és a panaszhoz tartozó iratokat összefűzve, külön évenként, növekvő sorszám szerint kell tárolnia, a lefűzött anyagokat időrendi sorrendben az ügyszám, a panaszos és a panasz tárgyának megjelölésével kell rendszereznie.

A panaszbejelentő lap és jegyzőkönyv (1.sz. melléklet) az alábbiakat tartalmazza:

- a panasz megnevezését, panasz típusát, iktató számát
- a panaszfelvevő fiók nevét,
- a panaszos nevét, születési helyét, születési idejét, személyi igazolvány számát, lakcímét (székhelyét), telefonszámát, fax számát, e-mail címét, (képviselő, vagy meghatalmazott útján tett bejelentés esetében a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a képviselőtében eljáró személy nevét is.
- amennyiben a panaszos helyett képviselő jár el, a képviselő megnevezését, címét, telefonszámát, fax számát, e-mail címét,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését,
- a panasz lényeges körülményeinek ismertetését,
- a panaszt alátámasztó dokumentumok felsorolását, (ha van)
- a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- a panaszbejelentés időpontját,
- a bejelentő illetve képviselője aláírását,
- a panasz kapcsán érintett takarékszövetkezeti fiók véleményét, a panaszt kiváltó esemény leírását.

A Takarékszövetkezet központja a panaszt az erre a célra szolgáló nyomtatvány (2. számú melléklet – nyilvántartó lap) kitöltésével veszi nyilvántartásba (Az azonosítás céljából bekért adatokat az adatvédelmi előírások betartása mellett kezeli).

A központi nyilvántartó lapnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a panasz megnevezését, panasz típusát, központi iktatószámát, nyilvántartásba vételi sorszámát,
- a panaszfelvevő fiók nevét,
- panaszos nevét, születési helyét, születési idejét, személyi igazolvány számát, lakcímét (székhelyét), telefonszámát, fax számát, e-mail címét,
- amennyiben a panaszos helyett képviselő jár el, a képviselő megnevezését, címét, telefonszámát, fax számát, e-mail címét,
- a panasz tárgyát,
- a panasz leírását, a képező esemény, vagy tény megjelölését,
- a panaszt alátámasztó dokumentumok felsorolását (ha van),
- a panaszos konkrét igényének megjelölését (ha van),
- a panaszbejelentés időpontját (fiókba történő érkezés dátumát),
- a panasz rendezésére, megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, elutasításra vagy megalapozottságra vonatkozó jelölést,
- az intézkedés teljesítésének határidejét,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának módját (levél, e-mail, fax) időpontját,
- megjegyzést ( pl. PSZÁF vizsgálat).

A Takarékszövetkezet a központi titkárságon a panaszokról külön iktatókönyvet vezet.

A panaszt és a panaszhoz kapcsolódó minden írásos dokumentumot (bejelentés, jegyzőkönyv, vizsgálati iratok stb.) és választ a Takarékszövetkezet 3 évig a központjában megőrzi és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének felszólítására a Felügyeletnek bemutatja.

## VIII. Jogorvoslat

1. Amennyiben a panaszbejelentés nyomán indult eljárás a panaszos számára nem szolgált kielégítő eredménnyel, jogorvoslati lehetőséggel élhet.

A panaszos jogorvoslatért a

- fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-38/C. §-ai szerint szabályozott módon békéltető testülethez,
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Ügyfélszolgálati Főosztályához cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- általános fogyasztóvédelmi probléma esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
- keresettel a területileg illetékes bírósághoz

fordulhat.

2. a.) A békéltető testületi eljárásra a panaszos lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

b.) A panaszos belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Takarékszövetkezet székhelye határozza meg.

Az eljárásra a panaszos erre irányuló kérelme alapján az a.) pont szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a Takarékszövetkezet székhelye szerinti békéltető testület, a b.) pont szerint illetékes testület helyett pedig a szerződés teljesítésének helye szerinti testület is illetékes, ha a teljesítés helye belföldön található.

c.) Ha több panaszos közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

A békéltető testület határozata a Takarékszövetkezetre nézve csak ajánlás, amennyiben az eljárás megindításakor úgy nyilatkozik, hogy a testület döntését nem fogadja el kötelezésnek. A testület ajánlása a Takarékszövetkezetre nézve kötelező érvényű határozattá csak akkor válik, ha a Takarékszövetkezet az eljárás kezdetekor, vagy a testület álláspontjának kihirdetésekor úgy nyilatkozik, hogy a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A békéltető testület határozata, illetve ajánlása nem érinti a panaszosnak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

3. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez a Takarékszövetkezettel szemben benyújtott panaszokat a Felügyelet megküldi a Takarékszövetkezetnek kivizsgálásra, tájékoztatást kérve egyben annak eredményéről.

A Felügyelet által a Takarékszövetkezet felé továbbított panaszbejelentést a Takarékszövetkezet köteles érdemben kivizsgálni és erről a Felügyeletet tájékoztatni.

A Takarékszövetkezet és a panaszos között létrejött polgári jogi jogviszonyba a Felügyelet nem avatkozhat be, ajánlásával érdemben az adott ügyet nem döntheti el.

Ugyanakkor ajánlása nem érinti a panaszosnak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. A Felügyelet véleménye azonban nem perdöntő, egy esetleges perben az eljáró bíróságot nem kötelezi.

## **IX. Panaszkezelési folyamat ellenőrzése, elemzése**

**1.** A Takarékszövetkezet panaszügyi nyilvántartását oly módon alakítja ki és kezeli, hogy az alkalmas legyen a panasz-ügyintézési eljárás kontrollálására, statisztikák és kimutatások készítésére, amelyek célja – többek között - a panaszkezelés hatékonyságának mérése, növelése.

**2.** A Takarékszövetkezet a panaszkezelési eljárást az egyes szakaszokhoz kapcsolódó panasz-ügyintézési tevékenységet folyamatosan ellenőrzi annak érdekében, hogy biztosítsa a panaszkezelési gyakorlat jogszabályoknak és a jelen szabályzat előírásainak való megfelelését.

**3.** A Takarékszövetkezet időszakonként felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat, vagy egyéb működési területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az összegzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

A Takarékszövetkezet a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeinek és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Az ügyvezetés időszakonként tárgyalja a panaszügyeket, a tanulságokról tájékoztatja a fiókhálózatot és a dolgozókat, illetve a panasz megismétlődésének elkerülésére utasításokat ad ki.

Az ügyfél panaszbejelentéssel az alábbi elérhetőségeken fordulhat a Takarékszövetkezethez:

- Rakamaz év Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet Központ 4465 Rakamaz, Szent István út. 25. valamint a Takarékszövetkezet fiókjai (3.sz. melléklet fiókok listája és elérhetősége).
- Telefonon történő bejelentés esetén a 06-42-570-505 telefonszámon minden hétfőn 8.00-20.00 óra között, a többi munkanapon a fiókok nyitvatartási ideje alatt.
- E-mailben a kozpont@rakamaz.tksz.hu elektronikus levelezési címen.
- Faxon a 06-42-371-333 faxszámon.

Jelen szabályzat és mellékletei a Takarékszövetkezet központjában és a fiókokban kifüggesztésre kerülnek, valamint a [www.rakamaztakarek.hu](http://www.rakamaztakarek.hu) honlapon megtekinthető.

Mellékletek:

- 1. számú melléklet panaszbejelentő nyomtatvány
- 2. számú melléklet központi nyilvántartó lap
- 3. számú melléklet fióklista