

**Nemesnádudvar és Vidéke Takarékszövetkezet**  
**6345. Nemesnádudvar, Petőfi u. 41/b.**  
**Cg: 03-02-100041**

## **Panaszkezelési szabályzat**

Jelen szabályzatot az Igazgatóság a 6/3/2011. számú határozatával elfogadta, mely 2011. július 1. napjától hatályos, egyben a korábban hatályos Panaszügyintézési szabályzat hatályát veszti.

Kelt: Nemesnádudvar, 2011. július 12.

igazgatóság elnöke

Jelen szabályzat tartalmazza, a takarékszövetkezet panasz-ügyintézésének elveit, szabályait, és gyakorlatát.

### **A panasz-ügyintézés alapelvei:**

- A panaszok és a panaszosok megkülönböztetés nélküli, egyenlő, kezelése azonos eljárási szabályok szerint,
- A felmerült panaszok kezelése, kivizsgálása, elemzése és értékelése a takarékszövetkezet pénzügyi szolgáltatási tevékenységének elválaszthatatlan része.
- A Takarékszövetkezet az ügyfelek panaszainak kezelése során mindenkor a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
- A panaszügyintézés során a takarékszövetkezet biztosítja az ügyintézők pártatlanságát és elfogulatlanságát.

### **I. A panasz**

Panasz a panaszosnak (ügyfélnek) a takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó bejelentése. Idetartozik a takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

### **II. A panaszos**

Panaszos a fogyasztónak minősülő természetes személy, (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) továbbá panaszt tehet minden olyan jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet is, amely a takarékszövetkezet pénzügyi, kiegészítő pénzügyi szolgáltatásait igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, ez esetben a takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló dokumentumban (vásárlók könyvében/nyomtatványon, levélben) a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

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. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A Panaszügyintézés/ügyfélszolgálat/fogyasztóvédelem felelőse:  
ügyvezető-igazgató a kirendeltségeken a kirendeltségvezetők.

A Panaszügyintézés helye:

- valamennyi takarékszövetkezeti kirendeltség, és
- a telefonos panaszkezelési ügyfélszolgálatnál a Bács-Kiskun Megyei Takarékszövetkezetek Szövetsége (BTSZ) székhelyén (6000. Kecskemét, Katona József tér 18.)

A panasz ügyintézési helyek elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

### IV. Tájékoztató

A Takarékszövetkezet ügyféltermeiben és honlapján közzéteszi a jelen Panaszkezelési szabályzatát, továbbá tájékoztatja ügyfeleit a felügyeleti hatóságokról, a panasz elutasítása esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségeiről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

### V. A panasz közlése, felvétele

A panasz benyújtására a takarékszövetkezet az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, írásban (nyomtatvány, vásárlók könyve, stb.), személyesen, illetve szóban lehetővé teszi, de levélben és telefonon mindenféleképpen.

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 benyújtás elektronikus úton is (e-mailben) is lehetséges.

- A **szóban közölt panasz** valamennyi ügyfélszolgálati helyen a hivatalos nyitvatartási időben az illetékes kirendeltségvezetőknél, illetve a takarékszövetkezet ügyvezetőinél, Felügyelőbizottságánál megtehető. A panasz felvétele - ha azt kirendeltségen teszik meg - az illetékes kirendeltség vezető feladata, aki a panasz benyújtásával kapcsolatban a megfelelő tájékoztatással ellátja a panaszos ügyfelet.
- A **telefonon közölt szóbeli panasz kizárólag a telefonos panaszkezelési ügyfélszolgálatnál** 8 órától 16 óráig, illetve legalább a hét egy munkanapján (kedden) 8 órától 20 óráig tehető meg az erre a célra telepített telekommunikációs eszköz működtetésével, ahol biztosított az ügyfelek által telefonon bejelentett panaszok fogadása, a telefonos kommunikáció hangfelvétellel való rögzítése és a rögzített hangfelvételnek a takarékszövetkezet részére való haladéktalan továbbítása.  
Telefonon történő panaszkezelés esetén biztosított az ésszerű várakozási időn belüli

**hívásfogadás és ügyintézés.**

A telefonos panaszbejelentésekkel kapcsolatos minden érdemi ügyintézés - ideértve a telefonos kommunikációról készült hangfelvétel egy évig való megőrzését, az ügyfél kérésére történő hangfelvétel visszahallgatásának biztosítását és térítésmentes rendelkezésre bocsátását, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv felvételét is - kizárólag a Takarékszövetkezet hatáskörébe tartozik.

- Az **írásbeli panaszok**, bejelentések valamennyi ügyfélszolgálati helyen az alábbi módokon tehetők meg:
  - = levélben, telefaxon a takarékszövetkezet címére, illetve telefonszámára
  - = elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva folyamatosan
  - = az ügyféltérben kifüggesztett „Vásárlók könyvébe” vagy erre a célra rendszeresített nyomtatványon.

## **VI. A panasz nyilvántartása**

A takarékszövetkezet a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban áttekinthetően és követhetően kezeli és tartja nyilván. A panaszt - annak elintézéséig - a takarékszövetkezet elkülönített nyilvántartásba veszi.

**A takarékszövetkezet az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.**

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- 1) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 2) a panasz benyújtásának időpontját,
- 3) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- 4) a 3. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- 5) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszügyek nyilvántartását a takarékszövetkezet kirendeltségek jelzései alapján az ügyvezető-igazgató kezeli, vezeti és gondoskodik a kapcsolódó iratok megőrzéséről.

## **VII. A panaszbejelentés tartalma**

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a takarékszövetkezet a kivizsgáláshoz az alább felsoroltak közül mely adatok megadását kéri az ügyféltől:

- név
- állandó lakcím/ levelezési cím/ e-mail cím / telefonszám
- az értesítés módja
- bejelentéssel/panasszal érintett termék, számlaszám, egyéb hivatkozási szám
- a panasz oka
- a panaszos igénye

A takarékszövetkezet munkatársai soha semmilyen módon nem kérik be az ügyfelektől a

titkos azonosító kódjaikat (pl: PIN kód, egyéb kód)

A panaszügyintézés céljára alkalmazott nyomtatványok legalább az alábbiakat tartalmazzák:

- a takarékszövetkezet, illetve a panaszfelvevő szervezeti egység nevét,
- azt, hogy a nyomtatvány az ügyfelek panaszbejelentésére szolgál,
- a panasz bejelentésének, illetve beérkezésének időpontját,
- a panaszt felvevő munkatárs aláírását és a panaszos azonosítására szolgáló adatokat,
- a panasz leírását,
- a panaszos konkrét igényének megjelölését.

Amennyiben az ügyfél panaszát nem nyomtatványon teszi meg és az a panasz elintézéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy az ügyfelet a panasz kiegészítésére kell felhívni.

Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célra.

A takarékszövetkezet a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A takarékszövetkezet panaszkezelési feladatait ellátó munkatársa segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot (pl: vásárlók könyve, stb) biztosít számára, melyet ügyféltermeiben elérhetővé tesz.

A személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott beadvány másolatát átvételi igazolással ellátva.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a panaszkezelési feladatokat ellátó munkatárs (kirendeltség vezető) azt rögzíti a helyben szokásos módon (jkv /nyomtatvány /vásárlók könyve, stb.). A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

## VIII. A panasz elintézése

### A panaszügyintézés időtartama:

A takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését (beérkezését) követő **harminc napon belül** megküldi az ügyfélnek kivéve, ha a panaszos panaszát személyesen jelenti be és a takarékszövetkezet az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A takarékszövetkezet a panaszokat és az azokra adott válaszokat a PSZÁF kérésére bemutatja.

A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem

## számíthat fel.

### Elévülés

A jogsértés bekövetkezésétől számított 3 éves elévülési határidőn túl fogyasztóvédelmi eljárás nem indítható. Ez a rendelkezés természetesen nem érinti az olyan jogsértéseket, ahol a magatartás folyamatos, ott az elévülési határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik.

A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását követően válaszát a panaszügyintézés céljára szolgáló nyomtatvány erre a célra használt válaszra szolgáló részében vagy önálló válaszlevélben értesíti döntéséről, álláspontjáról.

### A panasz-ügyintézési eljárás és a felelős személyek:

A kirendeltségeknél bejelentett panaszokat - amennyiben azok helyben és rögtön nem orvosolhatók - a kirendeltségvezetők haladéktalanul továbbítják az ügyvezető-igazgatóhoz.

Az ügyvezető-igazgató jelöli ki a panasz kivizsgálására, elintézésére jogosult személyt.

Névtelen bejelentés esetén az elnök-ügyvezető dönt arról, hogy indít-e vizsgálatot.

A panasz kivizsgálásában, illetve a kapcsolatos döntés hozatalban nem vehet részt a takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panasz kivizsgálása alapján az ügyvezető-igazgató gondoskodik a szükséges intézkedések megtételéről, az esetlegesen okozott sérelem, jogsértés orvoslásáról, indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

### Eljárási szabályok:

A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell.

A szóbeli (ideértve a telefonon bejelentett) panaszt a takarékszövetkezet azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - 30 napon belül írásba foglalt álláspontjával egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz alapos, intézkedni kell a sérelmes intézkedés hatálytalanításáról, mulasztás pótlásáról.

A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását követően válaszát önálló válaszlevélben vagy egyéb, erre a célra használt nyomtatvány válaszra szolgáló részében értesíti döntéséről, álláspontjáról.

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 rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. takarékszövetkezeten belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő - illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

A panasz elutasítása esetén a takarékszövetkezet köteles tájékoztatni a panaszos ügyfelet arról, hogy PSZÁF-nál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával, megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitában bírósághoz fordulhat vagy a PSZÁF-nál működő Pénzügyi Békéltető testület eljárását kezdeményezheti (a Felügyelet és a békéltető testület levelezési címét meg kell adni).

A Pénzügyi Békéltető Testület a Felügyelet által működtetett szakmailag független testületként működik 2011. július 1. napjától, melynek hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Takarékszövetkezet között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

## **IX. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikus úton rögzített dokumentumokat a takarékszövetkezet a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi. A panasz és az arra adott válasz megőrzési ideje jelenleg három év a Hpt.215/B.§.(9).bek. szerint. **A telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációról készült és rögzített hangfelvétel megőrzési ideje egy év a Hpt.215/B.§.(4).bek. szerint.**

A panaszok nyilvántartásának alkalmasnak kell lennie panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panasz-ügyintézés hatékonyságának mérése.

A takarékszövetkezet a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, tevékenységeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

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

A takarékszövetkezet panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## **X. A panaszügy-intézési tevékenység ellenőrzése**

**A belső ellenőrzés** a fogyasztóvédelemre vonatkozó szabályok **rendszeres** ellenőrzése keretében vizsgálja a jogszabályoknak megfelelő panaszügyintézés is.

**Az ügyvezető-igazgató** irányítja és folyamatosan felügyeli a panaszkezelési gyakorlatot, az

igazgatóságnak rendszeresen (évente) értékelő beszámolót készít, a PSZÁF felé teljesíti a panaszkezeléssel kapcsolatos adatszolgáltatási kötelezettséget, biztosítja a panaszkezelésre kijelölt munkatársak felkészültségét.

**Az Igazgatóság az ügyvezető-igazgató** tájékoztatása alapján megtárgyalja a panaszügyintézés tapasztalatait.

A **PSZÁF** ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügy-intézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

A takarékszövetkezet köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a PSZÁF-nak bejelenteni.

## **XI. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének fogyasztóvédelmi eljárása**

A fogyasztóvédelmi eljárás indulhat a Felügyeletre érkező kérelem (panasz) alapján, de a Felügyelet maga is indíthat (hivatalból) fogyasztóvédelmi eljárást. A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le, amelyet közöl mind a kérelmezővel, mind a pénzügyi szervezettel. A Felügyelet ezen eljárásában született valamennyi határozatának rendelkező részét és a jogsértést megállapító határozatait teljes terjedelemben honlapján nyilvánosságra hozza, a titok- és adatvédelmi előírások tiszteletben tartásával.

A fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezhet, miután a takarékszövetkezet által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, ügyfélkapun vagy e-mailben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a) a panaszára nem kapott választ,
- b) a panasz kivizsgálása nem a jogszabályokban előírtak szerint történt,
- c) a takarékszövetkezet válaszból jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. Az ügyintézési határidő a fogyasztóvédelmi eljárásban három hónap.

A PSZÁF-nak nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a takarékszövetkezet közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben, **polgári jogvita esetén** ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A Felügyelet eljárásának célja nem a fogyasztó egyéni (jog)sérelmének orvoslása. Felügyeleti hatáskörben ugyanis nincs lehetőség az egyedi szerződéses kapcsolatból eredő polgári jogviták államigazgatási úton történő eldöntésére, valamint a felügyelt intézménytől valamely egyedi intézkedés, kártérítés közvetlen kikényszerítésére, arra csak polgári peres úton van mód.

A **PSZÁF ellenőrzi** a takarékszövetkezetnek az alább meghatározott jogszabályokban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel, illetve **a fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartására** vonatkozó kötelezettséget megállapító, vagy az azok végrehajtására kiadott **jogszabályban** előírt rendelkezések **betartását**, valamint az alábbi törvényekben meghatározottak szerint

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén.
  
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.),
- a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (a továbbiakban: Tpt.),
- a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.),
- az elektronikus pénzt kibocsátó szakosított hitelintézetéről szóló 2004. évi XXXV. törvény,
- a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Tétv.),
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.), valamint
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (a továbbiakban: Pmt.),
- a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény

## **XII. Egyéb vitarendezési fórumok, jogorvoslatok**

A panasz elintézését követően az **ügyfelek/fogyasztók által igénybe vehető egyéb szervek eljárása, jogorvoslatok:**

### **a) Pénzügyi Békéltető testület:**

A Pénzügyi Békéltető Testület a PSZÁF által működtetett szakmailag független testületként működik 2011. július 1. napjától, melynek hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Takarékszövetkezet között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Pénzügyi Békéltető Testület háromtagú tanácsban jár el.

A Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a Takarékszövetkezetnél közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. (A fogyasztói panasz elutasítása esetén a

szervezet vagy személy köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Pénzügyi Békéltető Testületének eljárását kezdeményezheti. Az elutasító döntésben meg kell adni a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.)

A Testületeljáró tanácsának elnöke a takarékszövetkezettől válasziratot kér arról, hogy a konkrét ügy kapcsán jogos-e a fogyasztó igénye, melyek az ügy körülményei, sikertelen volt-e a fogyasztói panasz elbírálása, illetve, hogy a pénzügyi szolgáltató aláveti-e magát a pénzügyi békéltetési eljárásnak. Ha a takarékszövetkezet nem működik együtt a Testület eljárásában, a Testület fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményez a PSZÁF-nál. Az alávetés hiánya azonban nem jelenti az együttműködés megtagadását, ezért az alávetési nyilatkozat meg nem adása miatt a takarékszövetkezet nem szankcionálható.

A pénzügyi békéltetési eljárást a Testületnek annak megindulását követő le kell zárnia egyezséggel, kötelezéssel vagy – alávetés hiányában – ajánlással. A határozatait, ajánlásait a PSZÁF, illetve a Békéltető Testület saját honlapján is közzéteszi, a felek neve nélkül, a jogvita tartalmának és eredményének rövid leírásával. Az eljáró tanács ajánlását a pénzügyi szolgáltató nevével együtt hozzák nyilvánosságra akkor, ha utóbbi a számára kézbesített ajánlás eltelte után legalább 60 napig nem tesz eleget az ajánlásban számára előírtaknak.

#### **b) Bírósági igényérvényesítés:**

- A bírósági igényérvényesítés a békéltető testület eljárása nélkül is bármikor igénybe vehető, mint önálló igényérvényesítés.  
A kereset megindítható a Polgári perrendtartás (1952. évi III. törvény) az illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt.
- A békéltető testület tanácsának határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.  
A fél a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül **keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól** a Fgytv. 34.§.-bén meghatározott esetekben.  
A pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani. A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

### **XIII. Civil szervezetek**

A fogyasztói panaszokkal foglalkozó Civil szervezetek Szakszerű tanácsot, felvilágosítást, útmutatást, illetve segítséget adhat a fogyasztói panaszok intézésében.

## 1. sz. melléklet

**A Panasz ügyintézés helye, levelezési címe, elektronikus levelezési címe, telefonszáma, telefax száma:**

**A takarékszövetkezet kirendeltségei:**

<b>Cím, levélcím</b>	<b>tel./fax.</b>	<b>Kir. vezető</b>
<b>6353 Dusnok, Tulipán u. 6/b.</b>	<b>78/501-066</b> e-mail: <a href="mailto:katona.laszlone@nemesnadudvaritakarek.hu">katona.laszlone@nemesnadudvaritakarek.hu</a>	<b>Katona Lászlóné</b>
<b>6347 Érsekcsanád, Dózsa Gy. u. 78.</b>	<b>79/566-030</b> e-mail: <a href="mailto:melcherne.erdosi.erzsebet@nemesnadudvaritakarek.hu">melcherne.erdosi.erzsebet@nemesnadudvaritakarek.hu</a>	<b>Melcherné Erdősi Erzsébet</b>
<b>6345 Nemesnádudvar, Petőfi u. 41/b.</b>	<b>79/578-630</b> e-mail: <a href="mailto:cser.livia@nemesnadudvaritakarek.hu">cser.livia@nemesnadudvaritakarek.hu</a>	<b>Cser Livia</b>
<b>6346 Sükösd, Dózsa Gy. u. 165.</b>	<b>79/563-110</b> e-mail: <a href="mailto:fumacs.zoltanne@nemesnadudvaritakarek.hu">fumacs.zoltanne@nemesnadudvaritakarek.hu</a>	<b>Fumacs Zoltánné</b>

## II.

**Telefonos panaszkezelési ügyfélszolgálat elérhetősége:**

Bács-Kiskun Megyei Takarékszövetkezetek Szövetsége

(6000. Kecskemét, Katona József tér 18. )

Telefon száma: 76/322-254.

A telefonos ügyfélszolgálat felfogadási ideje:

munkanapokon naponta 8-16 óráig, kedden 8 -20 óráig.

## 2. sz. melléklet:

### **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete - elérhetősége** (1013. Budapest, Krisztina krt. 39.)

A Felügyeletre fogyasztói bejelentés az alábbiak szerint nyújtható be:

- levélben a Felügyelet postai címére (H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.), faxon (489-9102) tel: 06-40-203-776  
e-mail: [ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu)
- az elektronikus ügyfélkapun keresztül panaszúrlapon (<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap>)
- vagy személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

### **A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) által működtetett Pénzügyi Békéltető Testületének levelezési címe**

H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172. ,

### **Civil szervezetek – elérhetősége**

A fogyasztó panaszokkal foglalkozó civil szervezetek listáját az alábbi linken találhatók:  
[http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/linkcentr/fogyved\\_linkek](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/linkcentr/fogyved_linkek)