

*Füzes Takarékszövetkezeti Hitelintézet*

**33.**

***PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT***

*Füzesabony*

*2010. február 01.*

## **BEVEZETÉS**

A Füzes Takaréknak az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Füzes Takaréknak panaszügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet jogszabályi kötelezettség alapján, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

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

### **I. A panasz**

1. Panasz a Füzes Takaréknak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Füzes Takaréknak eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Füzes Takaréktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

### **II. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Füzes Takaréknak valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Füzes Takaréknak 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. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Füzes Takaréknak közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. A panaszos általában ügyfele a Füzes Takaréknak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Füzes Takaréknak eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### **III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A Füzes Takarékon belül a panaszfelvételt és panaszintézését meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egységek vagy munkatársak köre végzi.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Füzes Takaréék elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítja az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Füzes Takaréék felépítéséhez, sajátosságaihoz.

### **IV. A panasz felvétele**

1. A panasz benyújtására a Füzes Takaréék az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít. Így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi, de levélben és telefonon mindenféleképpen.  
A Füzes Takaréék, központjának valamint fiókjainak címéről, telefonszámáról, és telefax számáról, valamint elektronikus elérhetőségéről, jelen szabályzat 1. sz. mellékletében tájékoztatja ügyfeleit.
2. Füzes Takaréék:
  - a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében, illetve Központjában minden munkanapon 7.30 órától 16 óráig,
  - a telefonon közölt szóbeli panaszt legalább a hét egy munkanapján 7.30 órától 20 óráig,
  - elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.
3. A Füzes Takaréék törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

### **V. A panasz rögzítése**

1. A Füzes Takaréék különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Füzes Takaréék a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

2. A Füzés Takaréknak segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat (2. sz. melléklet) vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.
3. A pénzügyi intézmény lehetőségei függvényében elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve Interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
4. Telefonon történő panaszkezelés esetén Füzés Takaréknak biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés, valamint a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítania kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátania a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet.
5. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő benyújtás esetén a Füzés Takaréknak kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

## **VI. Tájékoztató**

1. A panaszügyintézésről a Füzés Takaréknak külön tájékoztatót készít, amelyben feltünteti a panaszügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.
2. A Füzés Takaréknak ügyfélszolgálati helyiségében közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatóját, valamint jelen panaszkezelési szabályzatát.

## **VII. Panaszbejelentő nyomtatvány ajánlott tartalma**

1. A Füzés Takaréknak a panaszügyintézés keretében nyomtatványt rendszeresít (2. sz. melléklet), ami nem zárja ki annak lehetőségét, hogy ügyfelei eltérő iratokon, dokumentumban közöljék panaszukat.
2. A panaszbejelentő nyomtatvány ajánlott minimális tartalmi elemei:
  - a nyomtatvány egyértelmű elnevezése (pl. panaszbejelentő),
  - panaszfelvevő fiók neve és jól láthatóan a Füzés Takaréknak megnevezése,
  - beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, Interneten),
  - a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám),
  - a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
  - a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
  - a panaszos konkrét igényének megjelölése,
  - a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,

- a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
  - a panasszal kapcsolatos döntés,
  - az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.
3. A Füzes Takaréknak válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válasza részét tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

### **VIII. A panaszügy intézése**

1. A szóbeli panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a Füzes Takaréknak a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el és azt ügyintézés végett továbbítja a Központba.
2. Az írásbeli, illetve a jegyzőkönyvbe vett panasz kivizsgálását a Füzes Takaréknak jogtanácsosa, illetve jogi előadója, a felügyelőbizottság elnökének szükség szerinti bevonásával végzi el. A kialakított végleges álláspontot a Füzes Takaréknak elnöke közli a panaszossal.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Füzes Takaréknak olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

3. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.
4. Füzes Takaréknak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
5. A panasz elutasítása esetén Füzes Takaréknak válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adnia a Felügyelet, illetve a békéltető testület levelezési címét.
6. Füzes Takaréknak a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
7. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Füzes Takaréknak úgy határozta 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.
8. A Füzes Takaréknak 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 Füzés Takaréék tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Füzés Takarékon belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz – békéltető testület, közvetítő – illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

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

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Füzés Takaréék a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.
2. A Füzés Takaréék 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.
3. A panaszok, illetve azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedések nyilvántartása, az alábbi adatokat tartalmazza:
  - 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 intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
  - a panasz megválaszolásának időpontját.
4. A Füzés Takaréék a 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. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
6. A Füzés Takaréék panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

### **X. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése**

1. A Felügyelet, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 48/A-48/K. §-ok rendelkezései alapján fogyasztóvédelmi eljárás keretében ellenőrzi

- a Füzese Takarékszövetkezet által nyújtott szolgáltatások igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettségeket megállapító jogszabályi rendelkezések, valamint
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben,
- 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, eljár ezen rendelkezések megsértése esetén.

Kivételként kerül meghatározásra, a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítása. Ezekben az esetekben a Felügyeletnek nincs hatásköre eljárni, jogvita esetén a bírósági út vagy az alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

Jelen szabályzatot a Takarékszövetkezet igazgatósága 2010. január hó 25. napján tartott ülésén az I/4-4/2010. számú határozatával elfogadta, s 2010. február hó 01. napjával hatályba helyezte.

Bocsi Imre sk.  
elnök