

# JÁSZÁROKSZÁLLÁS ÉS VIDÉKE KÖRZETI TAKARÉKSZÖVETKEZET

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzatot a Jászárokszállás és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet Igazgatósága a V./111./2011.szept.15. számú határozattal elfogadta, mely 2011.szeptember 16. napjától hatályos, egyben a korábbi szabályzat hatályát veszti.

Jászárokszállás, 2011. szeptember 15.

## Tartalomjegyzék

1	A szabályzat célja és hatálya .....	3
1.1	A panaszkezelési szabályzat célja.....	3
1.2	A szabályzat hatálya .....	3
2	Alapelvek a panaszkezelés során .....	3
3	Értelmező rendelkezések .....	4
4	A panaszok felvétele .....	5
5	Panaszkezelési határidők.....	6
5.1	Szóbeli panasz esetén.....	6
5.2	Írásbeli panasz benyújtásakor .....	7
5.3	Hiánypótlásra felhívás.....	8
5.4	Ügyintézési határidő és annak meghosszabbítása .....	8
6	A panaszok nyilvántartása és elemzése.....	8
6.1	A nyilvántartás tartalma .....	9
6.2	A panaszbejelentés tartalma.....	9
6.3	Az ügyfélbejelentések lejelentésére vonatkozó szabályok.....	10
7	Jogorvoslati szabályok .....	12
7.1	A PSZÁF eljárása .....	13
7.2	A békéltető testületek eljárása .....	14
7.3	Civil szervezetek.....	15
8	A panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése .....	15
9	Záró rendelkezések .....	16

## **1 A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA**

### **1.1 A panaszkezelési szabályzat célja**

A Takarékszövetkezet az ügyfelekkel fennálló - állandó szerződésen, vagy eseti megbízáson alapuló - kapcsolata során törekszik a lehető legteljesebben kiszolgálni az ügyfél-igényeket.

Ennek ellenére a takarékszövetkezet-ügyfél kapcsolatban is előfordulhatnak olyan nézetkülönbségek, vitás helyzetek, melyekkel kapcsolatban az ügyfél panasszal kíván élni és annak kivizsgálását kéri.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelése, nyilvántartása érdekében szabályozza a panaszok felvételének, nyilvántartásának és elintézésének eljárási szabályait, valamint tájékoztatást adjon a jogorvoslati lehetőségekről (békéltetés, egyéb vitarendezési fórumok, bírósági igényérvényesítés). A szabályzat az ügyfél-bejelentések intézésével kapcsolatos keretszabályokat rögzíti.

A Takarékszövetkezet a Panaszkezelési Szabályzatot a kirendeltségek ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, illetve honlapján közzéteszi.

### **1.2 A szabályzat hatálya**

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panaszbejelentések Takarékszövetkezeten belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen szabályzat előírásait kell alkalmazni a PSZÁF által - érdemi elintézésre - a Takarékszövetkezethez továbbított panaszokra is.

A szabályzat személyi hatálya a Takarékszövetkezet valamennyi munkavállalójára kiterjed - különösen az ügyfelek részére nyitva álló helyiségekben dolgozó munkatársakra.

A jelen Szabályzat rendelkezései vonatkoznak a Takarékszövetkezet által pénzügyi és egyéb szolgáltatási tevékenységek végzésére igénybe vett ügynökökre is.

A szabályzat területi hatálya a Takarékszövetkezet valamennyi szervezeti egységére kiterjed.

## **2 ALAPELVEK A PANASZKEZELÉS SORÁN**

- A Takarékszövetkezet a panaszok kezelése során a mindenkor a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
- 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 – az ok pontos megjelölésével - tájékoztatja az ügyfelet.

- A Takarékszövetkezet a panaszügyintézésrel kapcsolatos rendelkezéseket Szabályzatba foglalja. A Takarékszövetkezet a Panaszkezelési Szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint a székhelyén függeszti, ki és a honlapján közzéteszi.
- A Takarékszövetkezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és ugyanazon szabályok szerint kezeli.
- A panaszügyintézés során biztosítja az ügyintézők pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- A felmerülő panaszokat lehetőség szerint helyben és azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodik a panasz kirendeltség-vezetőhöz, illetve ügyvezetőhöz történő továbbításáról, ezáltal is biztosítva a pártatlanságot.
- A panaszügyintézés nyelve a magyar. Amennyiben az nem jelent aránytalan terhet, a Takarékszövetkezet biztosítja a panasz ügyfél által értett nyelven történő intézését.
- A Takarékszövetkezet a hatályos jogszabályi rendelkezések betartása, az ügyvitel gördülékenységének növelése és az ügyfél-elégedettség biztosítása érdekében, a fogyasztóvédelem koordinációs feladatainak ellátására fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót alkalmaz.
- A takarékszövetkezet a felmerülő panaszok kivizsgálását, elemzését és értékelését a pénzügyi szolgáltatási tevékenysége elválaszthatatlan részeként végzi. Ennek megfelelően a benyújtott panaszok az ügyvezetés által rendszeresen értékelésre kerülnek, annak tapasztalatait az ügyvezetés felhasználja a szolgáltatások és eljárások fejlesztése érdekében.

### 3 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

**Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet – általa igénybe vett - valamely eljárását, annak valamely konkrét szolgáltatását vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységét (hirdetés, reklám, ajánlat címzettjeként) kifogásolja.

Az ügyfél fogalmába annak képviselője (törvényes képviselő, meghatalmazott) is beletartozik.

**Panaszos:** az ügyfélen túl panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

**Panasz:** A Takarékszövetkezet szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozó, szóban vagy írásban megtett bejelentés.

Idetartozik a Takarékszövetkezet tevékenységével, mulasztásával, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi panasz, amelyben az ügyfél a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

A panasz egyéni, vélt vagy valós jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, ezért nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér.

**Ügyfélszolgálat:** Az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. A Takarékszövetkezet vonatkozásában a kirendeltségek és a központ.

## 4 A PANASZOK FELVÉTELE

A panasz bejelentése során az ügyfél az alábbi lehetőségek közül választhat. Megteheti a panaszát szóban (személyesen, vagy telefonon keresztül), illetve írásban (személyesen vagy képviselő útján átadott iratban, postai úton, telefaxon vagy e-mailben), az igényei számára leginkább megfelelő formában.

A panasz képviselő útján történő bejelentése esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a bejelentő eljárási jogosultságát. Az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges:

- törvényes képviselő eredeti, képviseleti jogosultságot igazoló dokumentumot (cégkivonat, bírósági nyilvántartásba vételről szóló határozat, aláírási címpéldány stb.)
- meghatalmazott eredeti írásbeli meghatalmazást köteles bemutatni.

Eljárási jogosultság igazolása nélkül benyújtott panasz esetén a Takarékszövetkezet utólagos megerősítést kér az ügyféltől, ennek hiányában a panasz kivizsgálását megtagadhatja.

A névtelen, azonosításra nem alkalmas panaszbejelentéseket a Takarékszövetkezet nem köteles kivizsgálni.

A Takarékszövetkezet a beérkező ügyfélpanaszokat az alábbiak szerint fogadja:

- a szóbeli panaszokat a Takarékszövetkezet valamennyi kirendeltségében, annak nyitva tartási idejében, illetve székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig (pénteken 13 óráig),
- a telefonon közölt szóbeli panaszt a kirendeltségeken működő vonalas telefonokon ügyfélfogadási időben és csütörtökön 8-20 óráig az 57/531-341 telefonszámon fogadja a Takarékszövetkezet,

- elektronikus levelező rendszeren keresztül (e-mail formájában) érkező panaszokat folyamatosan, a nap 24 órájában,
- a telefaxon, illetve postán keresztül levélben érkező panaszokat folyamatosan munkaidőben.

Panasz tehető a Takarékszövetkezet ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében erre a célra rendszeresített nyomtatványon (Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz- 2. számú melléklet), továbbá az ügyfél által írt levélben is, amennyiben abban az azonosításra szolgáló adatok megadásra kerültek.

A Takarékszövetkezet törekszik annak biztosítására, hogy a panasz benyújtásának lehetősége valamennyi ügyfele számára azonos feltételekkel legyen biztosított, azt külső tényezők (pl. az ügyfél távol lakik, mozgásában korlátozott stb.) ne hátráltassák.

Amennyiben az ügyfél személyesen kíván bejelentést tenni, a kirendeltség dolgozói - személyes érintettség esetén - helyszínre hívják a tárgyban illetékességgel rendelkező kirendeltség-vezetőt. A kirendeltség-vezető a panasz benyújtásával kapcsolatban a megfelelő tájékoztatással látja el az ügyfelet.

A Takarékszövetkezet központjában tett szóbeli panaszok esetén azok felvétele és kezelése a panasz tárgya szerint illetékes központi dolgozó feladata.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

A Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az 57/531-341 telefonszámon hangfelvétellel rögzíti, melyet egy évig megőriz.

A Takarékszövetkezet az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

A Takarékszövetkezet az elektronikus levelező rendszer átmeneti üzemzavara esetén – annak kijavításáig – telefonos panaszkezelési lehetőséget biztosít az ügyfél számára.

A panaszkezelésre nyitva álló csatornákról szóló tájékoztatót a Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza, mely az ügyfél számára valamennyi kirendeltségen az ügyféltérben, illetve a Takarékszövetkezet honlapján – a Szabályzat mellékleteként – elérhető.

## **5 PANASZKEZELÉSI HATÁRIDŐK**

### **5.1 Szóbeli panasz esetén**

A Takarékszövetkezet – amennyiben lehetséges – az ügyfél szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve, ha a panasz azonnali kivizsgálására nem lehetséges, a Takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel („Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz” elnevezésű űrlap kitöltésével), és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja az ügyfélnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi az ügyfél által megadott levelezési címre. A Takarékszövetkezet egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az ügyfél számára minden esetben biztosítani kell, hogy a panaszbejelentéssel kapcsolatos szükséges tájékoztatást (ügymenet, határidők, jogorvoslati lehetőségek stb.) megkapja.

A telefonon közölt szóbeli panasz kezelése, ügyfélfogadási időben megegyezik a szóbeli panasz kezelésével, azzal a kivétellel, hogy a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról készül jegyzőkönyv másolati példányát a Takarékszövetkezet megküldi az ügyfél által megadott levelezési címre, ügyfélfogadási időn kívül pedig a bejelentésről hangfelvétel készül. A Takarékszövetkezet az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

## **5.2 Írásbeli panasz benyújtásakor**

Az ügyfél által személyesen benyújtott írásbeli panaszt a takarékszövetkezet eljáró ügyintézője iktatja, illetve az aláírásával az átvételt igazolja és a bejelentés egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

A postai úton és faxon keresztül beérkezett panaszokat az iktatási rendnek megfelelően iktatni kell, ezt követően kell a panasz kivizsgálására jogosult ügyintéző részére továbbítani.

A panasz-ügyintézés akkor tekinthető lezártnak, ha a válaszlevél az ügyfél részére megküldésre került, vagy a szükséges intézkedés az ügyintéző részéről megtörtént.

E-mailben érkező panaszt továbbítani kell a panasz kivizsgálására jogosult ügyintéző részére. Az elektronikus úton érkezett bejelentéseket ki kell nyomtatni és az iktatási rendnek megfelelően iktatni kell, ezt követően kell a panasz kivizsgálására jogosult ügyintéző részére továbbítani.

A Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg az ügyfél számára.

A panasz esetleges elutasítása esetén - annak jellege szerint – az ügyfél a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (továbbiakban: Felügyelet) vagy a békéltető testülethez fordulhat, hogy annak eljárását kezdeményezze. Erről az ügyfelet a Takarékszövetkezet a válaszlevélben tájékoztatja.

### 5.3 Hiánypótlásra felhívás

Amennyiben

- az ügyfél panaszában olyan tényre, adatra, információra hivatkozik, mely nem áll a Takarékszövetkezet rendelkezésére – vagy annak valóság tartalmáról a Takarékszövetkezet nem győződött meg –,
- a Takarékszövetkezet nem formanyomtatványon érkezik be a panasz, mely csak részben tartalmazza az azonosításhoz szükséges adatokat

a szakmailag megalapozott döntés meghozatala érdekében a Takarékszövetkezet – határidő tűzésével – írásban felhívhatja az ügyfelet, hogy a hivatkozott adatokat, információkat tartalmazó iratot bocsássa rendelkezésére.

A felhívásban a Takarékszövetkezet figyelmezteti az ügyfelet, hogy a határidő elteltét követően a rendelkezésére álló adatok alapján – a hivatkozott tény, adat, információ mellőzésével – alakítja ki álláspontját a panasszal kapcsolatban.

Az ügyféltől nem kérhető olyan adat, dokumentum rendelkezésre bocsátása, mely a vonatkozó előírások szerint a Takarékszövetkezet rendelkezésére kell, hogy álljon.

### 5.4 Ügyintézési határidő és annak meghosszabbítása

Ha jogszabály vagy szabályzat valamely eljárási cselekmény megtételére határidőt állapít meg a Takarékszövetkezet vagy az ügyfél számára, a határidő kezdő időpontjának az arról való hivatalos tudomásszerzést kell tekinteni.

A Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését (Takarékszövetkezetbe beérkezését) követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek tértivevényes válaszlevél formájában, kivéve, ha a Takarékszövetkezettől elvárható gondosság ellenére a jogszabályi határidő alatt – az ügy bonyolultsága, információk hiánya, vagy az ügyfél magatartása miatt – nem teljesíthető az ügyfélpanasz megalapozott kezelése.

Erről az ügyfelet a Takarékszövetkezet – az ok pontos megjelölésével – írásban tájékoztatja.

Amennyiben a Takarékszövetkezet hiánypótlásra szólítja fel az ügyfelet, a 30 napos ügyintézési határidő a hiányzó iratok beérkezésétől számítandó.

## 6 A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA ÉS ELEMZÉSE

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

A panaszokat (a bejelentést és a hozzá kapcsolódó iratokat) az iratkezelési szabályoknak megfelelően, évenkénti bontásban, időrendi sorrendben, az ügyfél és a panasz tárgyának feltüntetésével kell tárolni.

A panasszal kapcsolatos nyilvántartás vezetése a Takarékszövetkezet központjának feladata. A kirendeltségek a panaszbejelentés (levél, nyomtatvány) és a válaszlevél egy másolati példányát saját nyilvántartásukban őrzik.

### **6.1 A nyilvántartás tartalma**

- a) a panaszbejelentés iktatószámát, a felvevő szervezeti egység nevét,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f) a panasz megválaszolásának időpontját.

A nyilvántartásról félévente a Takarékszövetkezet Felügyelő Bizottsága és az igazgatósági tagok részére tájékoztató készül.

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikus úton rögzített dokumentumokat a Takarékszövetkezet a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra (szerződéses viszony, eseti megbízás) előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi. A panasz és az arra adott válasz kötelező megőrzési ideje: három év.

A Takarékszövetkezet a panaszokról meghatározott időközönként, de 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 panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

### **6.2 A panaszbejelentés tartalma**

A panasz bejelentésekor a Takarékszövetkezet az alábbi adatok megadását kéri az ügyféltől:

- ügyfél neve / elnevezése,
- állandó lakcíme / székhelye,
- az értesítés módjától függően levelezési cím / e-mail cím / telefonszám (opcionális),
- képviselő esetén a képviselő neve, címe, elérhetősége,

- a panasszal érintett szervezeti egység / ügyintéző megnevezése,
- a panasszal érintett termék, megbízás, számlaszám, egyéb hivatkozási szám,
- a panasz megnevezése, típusa, oka,
- egyéb, a panasz elbírálása szempontjából fontos körülmények,
- a panaszos igénye,
- kapcsolódó dokumentumok.

A panaszügyintézés céljára alkalmazott nyomtatvány legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a panasz megnevezését, típusát, iktató számát,
- a Takarékszövetkezet, illetve a panaszfelvevő kirendeltség nevét,
- azt, hogy a nyomtatvány panaszbejelentésére szolgál,
- a panasz bejelentésének, illetve beérkezésének időpontját,
- a panaszt felvevő munkatárs aláírását,
- a panaszos azonosítására szolgáló adatokat: ügyfél neve / elnevezése, lakcíme / székhelye, elérhetősége (telefon / fax / e-mail); képviselő esetén a képviselőre jogosult, meghatalmazott azonosító adatait,
- a panasz leírását (panasz típusa, tárgya, oka),
- a panasz elbírálása szempontjából lényeges körülményeket,
- a panasz megalapozottságát alátámasztó dokumentumokat,
- a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- a panasszal érintett kirendeltség / ügyintéző álláspontját, a panaszt kiváltó esemény leírását.

A Takarékszövetkezet különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi jogszabályok előírásait, és a regisztráláson kívül ne szolgáljanak más, adatgyűjtési célt.

A Takarékszövetkezet a birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

Kérésre a Takarékszövetkezet panaszkezelési feladatait ellátó munkatársa segíti az ügyfelet a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot (pl: "panaszkönyv" stb.) biztosít az ügyfél számára, melyet a Takarékszövetkezet az ügyfélfogadásra nyitva álló kirendeltségi helyiségekben elérhetővé tesz.

### **6.3 Az ügyfélbejelentések lejelentésére vonatkozó szabályok**

A Takarékszövetkezet szervezeti egységeihez beérkezett ügyfélbejelentések - eltérő jellegükre tekintettel - a lejelentendő és a kizárólag saját hatáskörben intézendő kategóriákba sorolandók.

A lejelentendő kategóriába tartoznak azon ügyfélbejelentések, melyek:

- Ügyfélszolgálat minőségére vonatkoznak (például bankkártya legyártás ideje, kapcsolattartás módja);

- A kommunikáció, a tájékoztatás minőségével kapcsolatosak;
- Folyamatbeli, illetve nyilvántartási (adminisztrációs) hibára utalnak (például számlaegyeztetések, díjak, kondíciók);
- Takarékszövetkezet felé kártérítési igényt jelentenek;
- Azon ATM üzemeltetésből, tranzakció elszámolás egyeztetésből, KM rendszer hibájából, kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamációból eredő kivizsgálás, amelynek során takarékszövetkezeti hibából adódóan a Takarékszövetkezet számára pénzügyi veszteség merül fel.
- Nem tekintendő pénzügyi veszteségnek azon kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamáció, amelynek kivizsgálását és rendezését a Takarékszövetkezet, a GBC, illetve a MasterCard nemzetközi kártyatársaság szabályai szerint bonyolítja.

A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentéseknek minősülnek azon ügyfélbejelentések, amelyek nem tartoznak a lejelentendő kategóriába.

A kirendeltségeknél bejelentett panaszokat - amennyiben azok helyben és rögtön nem orvosolhatók - a kirendeltség-vezetők haladéktalanul továbbítják az ügyvezetőhöz. Az ügyvezető jelöli ki a panasz kivizsgálására, elintézésére jogosult személyt.

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

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

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

A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását követően önálló, tértivevényes válaszlevélben értesíti az ügyfelet döntéséről, álláspontjáról.

A Takarékszövetkezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja az ügyfél részére.

Amennyiben a Takarékszövetkezet a döntésében jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Takarékszövetkezet tájékoztatja az ügyfelet a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

Az ügyfélbejelentést átvevő munkatársnak az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokból, illetve az ügyfél által írásban tett beadványból egy másolatot a panasz felvételekor, majd pedig az ügyfélnek küldött választ követően, de legkésőbb a bejelentés napjától számított 15 napon belül a kijelölt ügyintézőnek meg kell küldenie.

A beérkezett formanyomtatványok alapján félévente tájékoztatást készít a Felügyelő Bizottság részére a Takarékszövetkezethez érkezett panaszügyekről és azok elintézési módjáról, valamint az elintézés időtartamáról.

A Takarékszövetkezet részéről elkövetett és az ügyfél számára kárt okozó cselekményekért a hibás ügykezelést végző munkatársak a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.

## 7 JOGORVOSLATI SZABÁLYOK

Amennyiben a benyújtott panasz alapján indult eljárás az ügyfél számára nem szolgál kielégítő eredménnyel, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

### **PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF):**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Személyesen nyitvatartási időben (hétfő: 8:00-18:00, kedd, csütörtök: 8:00-15:00, szerda: 8:00-16:00, péntek: 8:00-12:00).

Postacím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Tel: 06 40 203 776, Fax: 06 1/489-9102

Panaszúrlap: [www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap) (ügyfélkapun keresztül)

### **ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)**

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Postacím: 1535 Budapest 114. Pf.: 793.

Tel: 06 1/214-0661, Fax: 06 1/214-0665

E-mail: [info@oba.hu](mailto:info@oba.hu)

### **BEFEKTETŐ- VÉDELMI ALAP (BEVA)**

1092 Budapest, Köztelek u. 6. (City Gate irodaház)

Postacím: u.a.

Tel: 06 1/216-7130, Fax: 06 1/216-7132

E-mail: [beva@bva.hu](mailto:beva@bva.hu)

### **NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG (NFH)**

1088 Budapest, József krt. 6.

Területi felügyelőségek elérhetősége :

[www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti](http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti)

Tel: 06 1/459-4800, Fax: 06 1/210-4677, Zöld szám: 06 80/201-205

### **ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)**

1038 Budapest, Dagály utca 11.

Tel: 06 1/311-7030, Fax: 06 1/331-7386

### **GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL (GVH)**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Postacím: 1245 Budapest 5. Pf: 1036.

Tel: 06 1/472-8851, Fax: 06 1/472-8905

[ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

### **AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE**

**Az ügyfél lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Elérhetőségek: [www.fvf.hu/elerhetoseg](http://www.fvf.hu/elerhetoseg)

## 7.1 A PSZÁF eljárása

A PSZÁF a Takarékszövetkezettel szemben hozzá benyújtott panaszokat megküldi a Takarékszövetkezet számára, hogy vizsgálja ki azokat és számoljon be annak eredményéről.

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

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretei között ellenőrzi

- a Takarékszövetkezet fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító - a pénzügyi szervezetekre vonatkozó jogszabályokban előírt - fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek (pl. tájékoztatási szabályok),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek (pl. megtévesztő tájékoztatás),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek (pl. direkt marketing),
- és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek (pl. elektronikus hirdetés)

betartását, és eljár e rendelkezések Takarékszövetkezet általi megsértése esetén.

A fogyasztóvédelmi eljárást az ügyfél kizárólag akkor kezdeményezheti, ha a Takarékszövetkezet által meghatározott és közzétett elérhetőségeken keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, ügyfélkapun vagy e-mail-ben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a Takarékszövetkezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a panaszára nem kapott választ,
- a panasz kivizsgálása nem a fentebb meghatározott jogszabályokban előírtak szerint történt,
- a Takarékszövetkezet válaszából egyéb, fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A kérelem beérkezése után a Felügyelet megvizsgálja, hogy a kérelem elbírálása hatáskörébe tartozik-e, illetve rendelkezik-e a döntéshez szükséges adatokkal.

A tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, illetve bizonyítási eljárást folytathat le, melynek során tanúkat hallgathat meg, szakértő közreműködését veheti igénybe.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le, amelyet közöl mind a kérelmezővel, mind a Takarékszövetkezettel. A Felügyelet ezen eljárásában született

valamennyi határozatának rendelkező részét, és a jogsértést megállapító határozatait teljes terjedelemben honlapján nyilvánosságra hozza, a titok- és adatvédelmi előírások figyelembe vételével.

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.

## **7.2 A békéltető testületek eljárása**

Annak érdekében, hogy a Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti vitát a bíróságok igénybevétele nélkül sikerüljön megnyugtatóan rendezni, az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy panaszával békéltető testülethez forduljon.

A szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és joghatásainak megállapítása, az eljárás lefolytatása érdekében alternatív vitarendezési fórumként a területileg illetékes békéltető testületek vehetők igénybe.

A békéltető testület egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő eljárása keretében megkísérli, hogy egyezséget hozzon létre az ügyfél és a Takarékszövetkezet között, ennek eredménytelensége esetén pedig határozzon a vitában. A békéltető testület határozata csak akkor kötelezi a Takarékszövetkezetet, ha alávetette magát a békéltető testület eljárásának.

Az eljárásra az ügyfél (fogyasztó) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Takarékszövetkezet székhelye alapítja meg.

A fogyasztó erre irányuló kérelme alapján a szerződés teljesítésének helye szerinti testület illetékessége is kiköthető.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy az ügyfél korábban közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a Takarékszövetkezettel.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

A Takarékszövetkezet a békéltető testület tanácsának értesítésére nyolc napon belül írásban nyilatkozni köteles (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolnia kell azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Az eljárás során a tanács egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.

Az eljárás során a tanács köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére.

A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében

- a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a Takarékszövetkezet általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Ha a Takarékszövetkezet a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

### **7.3 Civil szervezetek**

Panaszával az ügyfél a különböző, pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos problémákkal is foglalkozó civil szervezetekhez is fordulhat. Itt szakszerű tanácsot, felvilágosítást, útmutatást kaphat ügyével kapcsolatban, illetve további segítségre is számíthat annak intézésében.

Az ilyen kérdésekkel foglalkozó civil szervezetek listáját az alábbi linken található:

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/linkcentrum> (egyéb intézmények)

## **8 A PANASZ-ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE**

A Takarékszövetkezet panaszügyi nyilvántartása alkalmas a panasz-ügyintézési eljárás monitoringjára, statisztikák és kimutatások készítésére, ezáltal a panaszkezelés hatékonyságának mérése, növelése.

A Takarékszövetkezet a panaszkezelési szabályok betartását folyamatosan ellenőrzi annak érdekében, hogy biztosítsa a panaszkezelési gyakorlat jogszabályoknak és a jelen szabályzat előírásainak való megfelelését.

A belső ellenőrzés évente legalább egy alkalommal megvizsgálja az adott időszakban érkezett panaszok jogosságát és a panaszügyekben tett intézkedéseket és válaszokat.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a fogyasztóvédelemre vonatkozó szabályok ellenőrzése keretében vizsgálja a jogszabályoknak megfelelő panaszügyintézkedést is.

Az Igazgatóság az elnök-ügyvezető tájékoztatása alapján megtárgyalja a panaszügyintézés tapasztalatait és szükség esetén intézkedési tervet dolgoz ki.

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.

## **9 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokat a Takarékszövetkezet a Felügyelő Bizottsági anyagok mellékleteiként őrzi meg és irattárolja.

A Takarékszövetkezet köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfélbejelentések intézésével kapcsolatos alapvető tudnivalókról és az ügyfelek részére rendelkezésre álló jogorvoslati teendőkről – magyar nyelven - készített aktuális tájékoztató anyag az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben kifüggesztésre/elhelyezésre kerüljön.

A szóban bejelentett panaszok esetén a panasztevőt a panaszügy ügyintézője szóban köteles a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni.

A Takarékszövetkezet a panaszkezelési gyakorlatában bekövetkező változásokról (pl. panaszfelvételi csatornák változása, ügyfélfogadási idő változása stb.) a változást megelőzően legalább 15 nappal hirdetmény formájában, illetve honlapon történő közzététellel tájékoztatja az ügyfeleit.

## Tájékoztató a panaszbejelentésekről

Tisztelt Ügyfelünk! Alábbiakban a Takarékszövetkezetnél rendelkezésre álló panasz-bejelentési csatornákról és egyéb vitarendezési fórumokról adunk tájékoztatást Önnek.

Személyes szóbeli panaszt a Takarékszövetkezet valamennyi kirendeltségében, annak nyitva tartási idejében, illetve székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig (pénteken 13 óráig) tehet.

Telefonon közölt szóbeli panaszt a kirendeltségeken működő vonalas telefonokon ügyfélfogadási időben és csütörtökön 8-20 óráig az 57/531-341 telefonszámon tehet.

A nap 24 órájában a Takarékszövetkezet a következő e-mail címen fogadja az ügyfélbejelentéseket:  
[www.kozpont@jaszaroksz.tksz.hu](mailto:www.kozpont@jaszaroksz.tksz.hu)

Amennyiben Ön számára nem elfogadható a Jászárokszállítás és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet által a panaszügyével kapcsolatosan közölt vizsgálat eredmény, észrevétellel, panasszal élhet az alábbi szerveknél:

### **PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF):**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Személyesen nyitvatartási időben (hétfő: 8:00-18:00, kedd, csütörtök: 8:00-15:00, szerda: 8:00-16:00, péntek: 8:00-12:00).

Postacím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Tel: 06 40 203 776, Fax: 06 1/489-9102

Panaszúrlap: [www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap) (ügyfélkapun keresztül)

### **ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)**

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Postacím: 1535 Budapest 114. Pf.: 793.

Tel: 06 1/214-0661, Fax: 06 1/214-0665

E-mail: [info@oba.hu](mailto:info@oba.hu)

### **BEFEKTETŐ- VÉDELMI ALAP (BEVA)**

1092 Budapest, Köztelek u. 6. (City Gate irodaház)

Postacím: u.a.

Tel: 06 1/216-7130, Fax: 06 1/216-7132

E-mail: [beva@bva.hu](mailto:beva@bva.hu)

### **NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG (NFH)**

1088 Budapest, József krt. 6.

Területi felügyelőségek elérhetősége :

[www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti](http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti)

Tel: 06 1/459-4800, Fax: 06 1/210-4677, Zöld szám: 06 80/201-205

### **ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)**

1038 Budapest, Dagály utca 11.

Tel: 06 1/311-7030, Fax: 06 1/331-7386

### **GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL (GVH)**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Postacím: 1245 Budapest 5. Pf: 1036.

Tel: 06 1/472-8851, Fax: 06 1/472-8905

[ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

### **AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE**

**Az ügyfél lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Elérhetőségek: [www.fvf.hu/elerhetoseg](http://www.fvf.hu/elerhetoseg)

2. számú melléklet

**NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI  
PANASZOKHOZ**

A PANASZNYOMTATVÁNYT A  
FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE  
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉTJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

**A FELEK ADATAI**

PANASZOS	PÉNZÜGYI SZERVEZET
NÉV: <input type="text"/>	NÉV: <input type="text"/>
Cím: <input type="text"/>	Cím: <input type="text"/>
TELEFON: <input type="text"/>	TELEFON: <input type="text"/>
FAX: <input type="text"/>	FAX: <input type="text"/>
E-MAIL: <input type="text"/>	E-MAIL: <input type="text"/>
KÉPVISELŐ*: <input type="text"/>	EGYÉB: <input type="text"/>

\*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

**TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!**

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A PÉNZÜGYI SZERVEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

## AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

### I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

- MAGYAR TAKARÉKSZÖVETKEZETI BANK ZRT.
- MAGYAR TAKARÉKSZÖVETKEZETI BANK ZRT. ÁLTAL IGÉNYBE VETT ÜGYNÖK  
ÜGYNÖK NEVE, CÍME:

EGYÉB SZOLGÁLTATÓ

A SZOLGÁLTATÓ, VAGY SZERVEZETI EGYSÉGE MEGNEVEZÉSE, CÍME:

A PANASZ MELY ÜGYNÖKI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

- DEVIZASZÁMLA-VEZETÉS ÉS VALUTAFORGALMAZÁS
- BANKKÁRTYA-FORGALMAZÁS
- KÉSZPÉNZFORGALMAZÁS
- BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁS
- HITEL

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST   | <input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA                     |
| <input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK     | <input type="checkbox"/> BANKKÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS HIBA                    |
| <input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK   | <input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON                            |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK    | <input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ<br>PANASZ |
| KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:   | <input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS  |
| <input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA                        | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA                        |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS                          |
| <input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT                            | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS                                |
| <input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI                  | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA                              |
| <input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS                         | <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE                        |
| <input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS                       |  |

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

## II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

## III. A PANASZOS IGÉNYE

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA                  | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE              | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE             |
| <input type="checkbox"/> MÁSA SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA             | ÖSSZEGE:   |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS                    |
| <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE                | ÖSSZEGE:   |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS                           | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS              |

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

## IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A PÉNZÜGYI SZERVEZET 15 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, hogy panasz, bejelentés esetén hívja azt a kirendeltségünket, amelyik ügye szerint illetékes a következő telefonszám valamelyikén, ahol munkatársaink állnak szíves rendelkezésére.

Köszönjük!

Kirendeltség neve	Címe	Telefon száma
Jászárokszállás	Árpád tér 2.	06-57/531-330
Jászdózsa	Szent Mihály tér 18/a.	06-57/536-020
Jászkóhalma	Fő út 39.	06-57/538-021
Kisköre	Kossuth u.5.	06-36/558-043
Tizsanána	Fő út 67.	06-36/556-028
Jászszentandrás	Rákóczi út 75.	06-57/446-034
Jászapáti	István király út 3.	06-57/540-191
Jászkisér	Fő út 12.	06-57/550-020
Pély	Fő út 174.	06-36/569-000
Tarnaszentmiklós	Vöröshadsereg u.14.	06-36/569-004
Kötelek	Szent István tér 3.	06-56/496-126
Nagykörű	Kossuth tér 6.	06-56/494-066
Tizsasüly	Kiséri út 23.	06-56/497-023
Heves	Hunyadi út 11-13.	06-36/545-500
Zaránk	Kossuth u.2.	06-36/471-904
Tarnaörs	Petőfi u.27.	06-36/473-016
Boconád	Rákóczi út 1.	06-36/484-052
Tarnaméra	Árpád út 4/2.	06-36/579-300
Detk	Rákóczi út 42.	06-37/375-052
Nagyfüged	Köztársaság u.23.	06-37/325-008
Visonta	Csapás út 7/9.	06-37/360-068
Jászberény	Kossuth u. 10-12.	06-57/505-815

#### ÜGYNÖKÖK

Aranyzálog:		
Darázs Keverő 60 Kft.	Jászberény, Kossuth u. 10-12.	06-57/405-211
Kaució Kft.	Heves, Erzsébet tér 2-6.	06-36/346-891
	Kunhegyes, Kossuth u.2.	06-59/325-088
Fehér 2006.Kft.	Jászárokszállás, Posta köz 3.	0036-20/480-4100
Autózálog:		
Zálogfiók Kft	1119 Budapest, Petzvál József u. 44.	06-1/204-6641/125