

Hatályos: 2018.09.26.

A Békés Takarékszövetkezet Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A Békés Takarékszövetkezet (*a továbbiakban: Társaság*) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Társaság között véleményeltérés jelentkezik. A Társaság célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatót, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Békés Takarékszövetkezet

1. Panaszbejelentés módja a Társaságnál

A Társaság az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
 - a személyesen: a Társaság székhelyén (5600 Békéscsaba, Andrásy út 24-28. fsz.3.), munkanapokon hétfőn 7:30 és 17:00 óra, kedden, szerdán, csütörtökön 7:30 és 16:00 óra, pénteken 7:30 és 12:00 óra között, valamint jelen Tájékoztató 4. számú mellékletében közzétett ügyfélfogadási helyein, annak nyitvatartási idejében,
- telefonon: a 06-66-510-495, valamint a 06-66-510-496 telefonszámon, a hét minden napján teljes munkaidőben, illetve Telefonos Ügyfélszolgálati Rendszeren (TÜR) keresztül a 06-21-2424-533 telefonszámon, a hét minden napján 0-24 órában.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a Társaság székhelyére címezve : 5600 Békéscsaba, Andrásy út 24-28. fsz.3.
 - a Társaság telefaxszámán: 06-66-328-221
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a kozpont@bekestakarek.hu e-mail címen fogadja

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is.

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes!

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Társaság részére:

- név
- lakcím (székhely), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (szerződés szám, hitelazonosító szám, számlaszám, bankkártya száma stb.)
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka és az Ön igénye
- panasza alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a Társaság rendelkezésére

- értesítés módja
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Társaság által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási, illetve a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bsz.) szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet e törvényekben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősségét joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

A Társaság által igénybe vett közvetítő is a jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A Társaság mint Hpt., illetve Bsz. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal (pl. befektetési szolgáltatás, jelzáloghitel közvetítés) kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a jelen Szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfeleloségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

2. A panasz kivizsgálása

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a Társaság munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Társaság átadja Önnek, annak másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül!

Telefonon előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása telefonon nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a Társaság munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi az Ön részére.

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az Ön által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

Az Ön által előterjesztett panasz ezután átadásra kerül a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének, amely az indokolással ellátott, teljes körű választát/megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapon, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapon - belül, megküldi Önnek.

Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ez esetben javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatványt használja. A meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. *(Amennyiben nem a Társaság által megadott nyomtatványt használja, kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen. Ehhez mintául szolgálhat a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatvány, amelyet, ha kitölt, aláírja és két tanúval is aláíratatja, akkor az megfelel a teljes bizonyító erejű magánokirat követelményeinek.)*

Írásos panaszát Ön előterjesztheti:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (1. számú melléklet),
- a Békés Takarékszövetkezet panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (2. számú melléklet) .

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Társaság részére, a fent jelölt módon:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (1. számú melléklet) annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a Békés Takarékszövetkezet panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (2. számú melléklet)

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Társaság honlapján is.

3. A panaszok megválaszolása

Tájékoztatjuk Önt, hogy elektronikus levélben kizárólag akkor áll módjában a Társaságnak megválaszolni az Ön panaszát, amennyiben az általános információval megválaszolható, illetve amennyiben Ön kifejezetten kéri (*írásban, e-mailben, illetve telefonon a jelen Tájékoztató 1. pontjában megjelölt telefonszámok bármelyikén*), hogy a Társaság panaszát elektronikusan válaszolja meg az Ön által megadott email címre. Ennek hiányában a Társaság válaszát postai úton küldi meg Önnek.

A Társaság a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

a) A panaszok megválaszolásának határidejére vonatkozó általános szabályok

A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját, a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő *30 (harminc) naptári napon* belül ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Társaság által történő átvételének napja/Társasághoz érkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétféligre/ munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek.

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (*pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum*), a Társaság írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

b) A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszokra vonatkozó különös szabályok

A Társaság a pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő *15 (tizenöt) munkanapon* belül - ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként - küldi meg Önnek.

Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból *15 munkanapon belül nem válaszolható meg*, a Társaság ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a *panasz közlését követő 35. munkanap*.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ön pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

4. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának (*kiküldésének*) dátumát.

5. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a Társaság elutasítja, a Társaság az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu),

Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért fordulhat:

- **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172,
- telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), illetve
- bírósághoz.

A panasz kivizsgálására előírt, a panasz közlését követő 30 napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapos, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapos - törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén, a Pénzügyi Békéltető Testület, a Magyar Nemzeti Bank, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

A Társaság az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevelben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. A válaszlevelében meg kell adnia a Magyar Nemzeti Bank illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét,
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben a Társaság az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Társaság a a panasz közlését követő 30 naptári napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén panasz közlését követő a 15 munkanapos, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapos - jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a Társaság alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Társaság haladéktalanul, elektronikusan, vagy postai úton, díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám:06-66-510-495, 06-66-510-496
- e-mail cím: kozpont@bekestakarek.hu
- postai cím: 5600 Békéscsaba, Andrásy út 24-28. fsz.3.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt a panasz közlését követő 30 naptári napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapos, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapos - törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak.**

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

6. Közzététel

A Társaság a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapján (www.bekestakarek.hu) is közzéteszi.

7. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az adatvédelemre mindenkor hatályos jogszabályok (jelen tájékoztató hatálybalépésekor *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény*) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Társaság célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat*) a Társaság 5 évig őrzi meg. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.