

PARTISCUM XI Takarékszövetkezet

1. számú melléklet

A Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályzata

**A Takarékszövetkezet aláírásával vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó
pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló
Magatartási Kódexben foglaltakat**

(A Magatartási Kódex elérhetősége: www.partiscumtakarek.hu)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Takarékszövetkezet között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos alapfogalmak

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet eljárását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozó javaslatot tesz. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek - valamely jogviszony keretében - a Takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Tksz. szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címezte. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** a Takarékszövetkezet szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános eljárása, vagy magatartása ellen irányuló, szóban vagy írásban megtett bejelentés.
- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Tksz működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Tksz működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Tksz székházában a Titkárság látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Az ügyfélbejelentések módja

A Tksz a bejelentéseket elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (postai úton, telefaxon, elektronikus levelezőrendszeren és interneten).

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje a Titkárság munkatársaink segítségét, akik értesítik, illetve személyes jelenlét esetén helyszínrre hívják a tárgyban illetékes ügyintézőt.

Az ügyfélszolgálaton lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására elektronikus úton és telefonon is.

A Takarékszövetkezet a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével

nem ért egyet, úgy a mellékelt formanyomtatvány kitöltésével a Tksz panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön kap egy a Tksz által aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumokat.

A recepción az ügyfélszolgálat munkanapokon hétfőn 8 és 17.15., kedden, szerdán és csütörtökön 8 és 16.15, pénteken 8 és 14 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan, illetve a 06-40-100-100-as telefonszámon pedig folyamatosan elérhető.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Tksz érintett szakterületének, amely az Ön bejelentésére adott indoklással ellátott választ vagy megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi Önnek.

A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk Önt a jogorvoslati lehetőségekről.
A Tksz a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

A Takarékszövetkezet Titkársága az Ön által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásról, illetve az abban bekövetkezett változásokról negyedévente a Takarékszövetkezet Igazgatósága, illetőleg Felügyelőbizottsága részére tájékoztató készül.

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Telefon: 06-62-426-802 munkaidőben hétfőn 8 és 17.15.,
kedden, szerdán és csütörtökön 8 és 16.15,
pénteken 8 és 14 óra között
06-40-100-100 folyamatosan 7*24 órában

Telefax: 06-62-426-402

E-mail: kozpont@partiscum.tksz.hu

Postai cím: 6720 Szeged, Horváth M. u. 1/b

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

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

Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Tel: 06-1-489-9100, 06-40-203-776

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Levélcím: 1535 Budapest 114., Pf. 793

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

BEFEKTETŐ-VÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u. 6.

Tel: 06-1-216-7130, 06-1-216-7131, Fax: 06-1-216-7132

OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, Fax: 06-1-331-7386,

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE