

MAGYAR TAKARÉKSZÖVETKEZETI BANK ZRT.

**44/2010. számú Vezérigazgatói Utasítás
a fogyasztóvédelemről**

Készítette: Törzskar/Titkársági Osztály

Budapest, 2010. július 2.

1. Bevezetés és általános rendelkezések

1.1. Az utasítás célja

Az utasítás célja az, hogy a Takarékbank Zrt.-nél (a továbbiakban: Takarékbank, Bank) egységes szerkezetben, általánosan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve orvoslását, a továbbiakban együtt: intézését.

A jelen utasítás célja továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások Takarékbankon belüli egységes rendjének kialakítása.

1.2. Az utasítás hatálya

Az utasítás hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett vagy utóbb írásba foglalt panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: ügyfélbejelentés – bankon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen utasítás szabályait kell alkalmazni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban: PSZÁF, Felügyelet) által – érdemi elintézésre – a Takarékbankhoz továbbított ügyfélbejelentésekre is.

Az utasítás hatálya a Takarékbank valamennyi munkavállalójára kiterjed – különösen az ügyfelek tájékoztatására kijelölt, illetve az ügyfelek részére nyitva álló helyiségekben dolgozó, ügyfélszolgálati munkakört ellátó munkatársakra.

A Takarékbank többségi tulajdonában lévő vállalkozás munkatársainak is alkalmazniuk kell a jelen utasításban foglalt szabályokat, mellyel összhangban kell az adott vállalkozásnak elkészítenie, illetve – már meglévő szabályzat esetében – módosítania a saját fogyasztóvédelmi szabályzatát.

Jelen utasítás szabályai vonatkoznak a Takarékbank befektetési- és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőkre is.

Jelen utasítás az ügyfélbejelentések intézésével és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban keret-szabályokat tartalmaz és elsőbbséget élvez az egyéb szabályzatokban rögzített előírásokkal szemben. Ennek értelmében a közvetítői tevékenységekre vonatkozó szabályzatokba foglalt kiegészítő rendelkezések a jelen szabályzattal együttesen alkalmazandók.

1.3. Az utasítás jogszabályi háttere

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy. tv.),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.),
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (Psztv.),
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bszt.),
- a PSZÁF 14/2001. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről, továbbá a 15/2001. számú ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról,
- a PSZÁF Felügyeleti Tanácsának 9/2006. (XI.7.) számú ajánlása a lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről,
- a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény

- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpvt.),
- a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló 153/2009. (VII.23.) számú Korm. Rendelet.

1.4. Fogalmak

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékbank vagy a Takarékbank által igénybe vett közvetítő által végzett valamely pénzügyi-, és/vagy befektetési szolgáltatását kéri, illetve veszi igénybe. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek a részére - valamely jogviszony keretében - a Takarékbank szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Takarékbank szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely valamely takarékbanki szervezeti egység vagy munkatárs egyedi vagy általános eljárását, mulasztását vagy magatartását kifogásolja. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Takarékbanktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Bejelentés:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció, amely a Bank működésével, tevékenységével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a Bank eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.
- **Javaslat:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Bank működésének, tevékenységének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** minden, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** a Takarékbank által az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Takarékbank székházában a recepció látja el, míg a takarékszövetkezeti ügyfelek ügyfélbejelentéseit a Takarékszövetkezeti Üzletág, a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatban a Pénz- és Tőkepiaci Üzletág fogadja. Az üzleti területek, a Hitelkockázat Kezelési Szakterület, a Pénz- és Tőkepiaci Back Office Szakterület, a Fizetési Forgalom Szakterület, az Informatikai, Üzemeltetési és Bankbiztonsági Szakterület, valamint a Törzskar/Titkársági Osztály vezetői kötelesek személy szerint is kijelölni az ügyfélbejelentések elintézéséért felelős munkatársakat, akiknek a munkaköri leírásában az ügyfélszolgálati feladatok ellátását nevesíteni kell. Ezen felül a Törzskar/Titkársági Osztály a Takarékbank többségi tulajdonában lévő vállalkozásokkal kapcsolatos ügyfélbejelentések intézésére is köteles egy személyt kijelölni. A Titkárság kijelölt munkatársa a bejelentéseket továbbítja az érintett leányvállalatnak, egy másolat megőrzése mellett. Az ügyfelek kifejezett kérésére azonban a Takarékbank valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálatokhoz továbbítani. Jelen utasítás 1. számú mellékletének, a Takarékbank Zrt. Panaszkezelési Szabályzatának 2. számú függeléké tartalmazza az említett szakterületek vezetői által a szakterületükön az ügyfélszolgálat ellátására kijelölt munkatársak nevét és elérhetőségét.
- **Reputációs kockázat:** a tőkét vagy a jövedelmezőséget érintő olyan kockázat, amely a pénzügyi intézményről kialakult kedvezőtlen fogyasztói, üzletpartneri, részvényesi, befektetői vagy hatósági véleményből származik, és az intézmény külső megítélésének a kívánatos szinttől való elmaradásában nyilvánul meg.

- **Reputációs károk:** a tényleges vagy lehetséges negatív pénzügyi hatást nem mutató események, amelyek nem minősülnek kvázi veszteségeknek és a Bank reputációját/jó hírnevét rontó hatásokkal járnak.

1.5. Általános alapelvek, információk a bank ügyfélszolgálati tevékenységéről:

1.5.1. Általános megállapítások

- A Bank valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat fogyasztóvédelemmel és ügyfélbejelentések kezelésével kapcsolatos szabályait megismerni és betartani.
- A VI-es vezetők felelőssége a jelen utasítás beosztott munkatársaikkal történő betartatása és az utasításban foglalt szabályoknak megfelelő eljárás/magatartás ellenőrzése.
- Az ügyfélszolgálati tevékenységben bekövetkező módosulásokról (pl. cím, félfogadási idő megváltozása) időben, a változást megelőzően legalább 15 nappal megfelelő tájékoztatást kell adni az ügyfelek részére.

1.5.2. Tárgyi, személyi feltételek

- Az ügyfeleket a földszinten lévő ügyfélszolgálati munkatársak fogadják, illetve irányítják az illetékes személyhez. A Törzskar/Titkársági Osztály részére eljuttatott külön igény alapján a Bank IV. emeletén lévő tárgyalók is igénybe vehetők az ügyfélszolgálati megbeszélések időtartamára.
- A Takarékbank székházának földszinti recepciós és ügyfélszolgálati helyiségében elhelyezett információs állványok a szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatos tájékoztató anyagok elhelyezésére szolgálnak. Bővebb információt az ügyfélszolgálati tevékenységet is ellátó munkatársak, illetve az általuk telefonon vagy személyesen elért munkatársak nyújtanak. A Takarékbankról szóló általános információk a Bank internetes honlapján is elérhetők.
Az ügyfélszolgálati tevékenységet is ellátó munkatársak számára on-line intranetes kapcsolat áll fenn a Takarékbank honlapjával és információs adatbázisával, ahonnan az aktuális kamatkondíciókról, telefonszámokról, címekről és egyéb - az ügyfeleket is érintő - adatokról tudnak felvilágosítást adni.

2. Az ügyfélbejelentések kezelésének rendje

A Takarékbanknak törekednie kell az ügyfelek és az ügyfélbejelentések mindenfajta megkülönböztetés nélküli, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint történő kezelésére.

2.1. Az ügyfélbejelentések módja

2.1.1. A Takarékbankhoz benyújtott ügyfélbejelentések

A Takarékbank az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

- szóban (telefonon, illetve személyesen)
- írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus úton)

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a panasz benyújtásának utólagos megerősítését (jegyzőkönyvbe vétel) is lehet kérni. Az ügyfél részére lehetővé kell tenni a Bank panasszal kapcsolatos eljárásának, illetve meghozott intézkedéseinek nyomon követését.

Az ügyfelek részére az ügyfélszolgálaton lehetővé kell tenni a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását elektronikusan és telefonon.

A bejelentés csatornái:

Telefon: 06-1-457-8900 (recepció)

(A recepció munkatársa kapcsolja az érintett szervezeti egység ügyfélszolgálatért felelős munkatársát, illetve amennyiben az illetékes szervezeti egység munkatársa nem érhető el, akkor az ügyfélbejelentés fogadására a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatvány kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati, általa „Átvettem” felirattal és dátummal ellátott és aláírt példányát visszaadja az ügyfélnek, továbbá a panasz további intézésével kapcsolatos alapvető tájékoztatást megadja.)

Telefax: 06-1-225-42-10

(a kézbesítési munkakört ellátó munkatársak a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítják az érintett szakterületnek)

E-mail: info@tbank.hu

(a Törzskar/Titkársági Osztály munkatársa a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítja az érintett szakterületnek)

Postai cím: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.

(a kézbesítési munkakört ellátó munkatársak a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítják az érintett szakterületnek)

Internet: www.takarekbank.hu **Ügyfélszolgálat/panaszkezelés menüpont**

(a Törzskar/Titkársági Osztály munkatársa a bejelentést 1 munkanapon belül továbbítja az érintett szakterületnek)

Az ügyfélbejelentés megtételére lehetőség van akár személyesen, akár képviselő útján. Az ügyfélbejelentés képviselő útján történő benyújtása esetén vizsgálni kell a képviselési jogosultságot és a formanyomtatványon az ügyfél neve mellett fel kell tüntetni a képviselő nevét is. Amennyiben a képviselési jogosultság nem bizonyított, közvetlenül a panaszoshoz kell fordulni.

2.1.2. A PSZÁF által folytatott fogyasztóvédelmi eljárás

A 153/2009. (VII.23.) számú Korm. rendelet értelmében a Bank PSZÁF által felügyelt tevékenysége vonatkozásában fogyasztóvédelmi hatóságként a PSZÁF jár el.

A Psztv. 48/A. § értelmében:

A Felügyelet ellenőrzi

- a) a Takarékbank által nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó, kötelezettséget megállapító, ágazati jogszabályokban előírt rendelkezések, valamint
- b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
 - ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
 - bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
 - bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek

betartását, és eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

A PSZÁF-nak nincs hatásköre eljárni a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és joghatásainak megállapításában, ezen esetekben a jogvita rendezésére bírósági út, vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A fogyasztóvédelmi eljárás hatósági eljárásnak minősül, melyre - az adott ügyfajta-ra vonatkozó különös eljárási szabályokban meghatározott eltérésekkel - a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre vagy hivatalból indul. A kérelemre indult eljárás esetén az ügyintézési határidő 45 munkanap, mely egy alkalommal indokolt esetben 22 munkanappal meghosszabbítható. A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértő magatartás bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik.

A PSZÁF a fogyasztóvédelmi eljárásban a tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, bizonyítási eljárást folytathat le, az eljárás során helyszíni ellenőrzést, illetve próbaügylet-kötést végezhet.

A PSZÁF hivatalból is indíthat fogyasztóvédelmi eljárást cél- és témavizsgálat formájában, kifejezetten a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése érdekében. Az ily módon indított eljárást a PSZÁF-nak hat hónapon belül le kell zárnia.

A PSZÁF a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le. A határozatot közölni kell az ügyféllel és azzal, akire az rendelkezést tartalmaz. A Felügyelet fogyasztóvédelmi határozatai nyilvánosak.

Ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- a) elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértő szolgáltatót azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a Felügyeletet,

- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását, és
- e) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A Felügyelet minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

- a) a Felügyeletnek a jogsértést megállapító jogerős határozatában a szolgáltató számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a szolgáltató ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételtlen megsértette, vagy
- b) a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

Ha a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete bármely ellenőrzése során észlelt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat ügyében vagy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Felügyelethez benyújtott kérelem alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik, a Felügyelet a kérelmet, illetve az ügyben keletkezett iratokat - az ügyfél egyidejű értesítése mellett - haladéktalanul, de legkésőbb a jogsértő gyakorlat észlelésétől, illetve a kérelem megérkezésétől számított huszonkét munkanapon belül átteszi a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

2.2. A Takarékbankhoz benyújtott ügyfélbejelentések formája

Ha az ügyfél a szóbeli ügyfélbejelentésre kapott választ nem fogadja el, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az ügyfélbejelentés fogadására a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatvány kitöltésével a Bank jegyzőkönyvet vesz fel.

Természetesen be kell fogadni az ügyfél által egyéb formában megfogalmazott bejelentéseket is (panaszos levél; újságcikk; televízióban, rádióban vagy egyéb médiában elhangzott interjú stb.). Az ügyfélbejelentéssel érintett szervezeti egység ügyfélszolgálatáért felelős munkatársa ebben az esetben is köteles a formanyomtatványt kitölteni.

A kitöltött formanyomtatvány egy másolati példányát a Bank által aláírva és dátummal ellátva, az átvétel időpontjában az ügyfélnek át kell adni, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek meg kell küldeni, egyebekben a Bank az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A postai úton, telefaxon vagy elektronikus formában tett ügyfélbejelentések esetében térítvevénytel, postán kell a Bank válaszelevelét megküldeni az ügyfél részére.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Bank törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük ne akadályozza a panasz benyújtásában. A Bank internetes oldalán lehetőség van a panasz közvetlen bejelentésére is az e célból kialakított felületen.

2.3. Az ügyfélbejelentések átvétele

Az ügyfélbejelentések fogadása és átvétele elsősorban az ügyfélszolgálatok, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló tanácsadók és munkatársak feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden takarékbanki munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni.

A Takarékbank székházában az ügyfélbejelentések fogadására a recepción ügyfélszolgálatot működtet, amely munkanapokon hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 8 és 16, csütörtökön 8 és 20 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére.

Az ügyfelet tájékoztatni kell arról, ha panaszát jogszabály által meghatározott határidőn túl nyújtja be.

2.4. Az ügyfélbejelentések orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői

Az ügyfélbejelentéseket átvevő munkatárs köteles a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatványt (jegyzőkönyvet), illetve jelen utasítás 2. számú mellékletét kitölteni és azt az ügyfélbejelentés tárgya szerint illetékes vezetőnek, illetve másolatban a Törzskar/Titkársági Osztály panaszügyekkel foglalkozó munkatársa részére 1 munkanapon belül továbbítani. Az ügyfélbejelentés tárgyának és az illetékes vezető személyének megállapításához szükség szerint a Compliance Önálló Osztály, esetleg a Belső Ellenőrzési Szakterület, vagy a Törzskar/Titkársági Osztály segítségét lehet kérni.

Az írásban benyújtott, illetve az ügyfél kérésére írásba foglalt ügyfélbejelentésről tájékoztatni kell az ügyfélbejelentés tárgya szerint illetékes V1-es beosztású vezetőt. Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, úgy haladéktalanul értesíteni kell a felettes V0-ás vezetőt és a Compliance Önálló Osztályt, illetve szükség szerint a Belső Ellenőrzési Szakterületet, valamint a más érintett szervezeti egységek vezetőit is. A V0-ás vezető az elnök-vezérigazgató által kezdeményezheti szükség esetén belső ellenőrzési vizsgálat indítását.

A befektetési és egyéb pénzügyi szolgáltatási tevékenységekkel összefüggő kártérítések, kártalanítások, kamat- és/vagy jutalék-korrekciók kifizetésének engedélyezése a mindenkor hatályos Kockázatvállalási Szabályzat vonatkozó rendelkezései szerint történik.

Tekintettel arra, hogy a kártérítés működési kockázati eseményt jelent, ezért az illetékes szervezeti egység működési kockázati felelőse az esetet köteles rögzíteni a Működési Kockázati Adatbázisban.

Amennyiben értelmezhető, a panaszügyek esetében a reputációs kockázati hatásokat is értékelni kell. A reputációs kár mértékét az illetékes szakterület határozza meg és arról írásban tájékoztatja a Bank panaszügyi nyilvántartásának vezetéséért felelős munkatársát. A reputációs kockázatot okozó panaszügyeket az illetékes működési kockázati felelős az alábbi esetekben köteles rögzíteni a Működési Kockázati Adatbázisban:

- a) amennyiben a panaszügy a Bank részére számvetési veszteséget okoz, akkor a Kockázati Kontroll Bizottság által meghatározott küszöbérték feletti esetekben,
- b) amennyiben a panaszügy a Bank részére számvetési veszteséget (még) nem, de egyéb jelentős kárt okoz(hat). Az esemény pénzügyi és egyéb hatásainak szubjektív értékelését a Működési Kockázatkezelés általános rendszeréről szóló, mindenkor hatályos vezérigazgatói utasításban foglaltak szerint kell elvégezni.

A Bank a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott döntését a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz elutasítása esetén a Bank írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a PSZÁF vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti. Továbbá meg kell adni a PSZÁF és az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét, legalább az alábbi szöveggel:

„Amennyiben válaszukkal nem ért egyet, jogorvoslati igényével az alábbi szervekhez fordulhat:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület, melynek címe:

.....”

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

A panaszügyintézés nyelve a magyar, azonban az ügyfél ez irányú kérése esetén biztosítani kell a panaszos által beszélt, és értett nyelven történő panaszügyintézés.

Az ügyfélpanaszokra írásban kell válaszolni. Amennyiben a válaszban jogszabályra hivatkozás történik, a jogszabályhely megjelölésén túl annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az alábbi esetekben a válasz megküldésekor az illetékes V1-es vezető köteles a Törzskar/Jogi Osztály ellenjegyzését kérni és a felettes V0-ás vezetőt tájékoztatni:

- ha az ügyfél a bejelentésére kapott választ vagy intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor az ismételt válasz megküldésekor;
- 100.000 forintot meghaladó pénzügyi- és befektetési szolgáltatási tevékenység nyújtásához kapcsolódó kártérítési igény esetén;
- abban az esetben, ha az ügyfél jogi képviselője közreműködésével emel panaszt.

2.5. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos tájékoztatási, nyilvántartási és felelősségi kérdések

- Az ügyfélbejelentést átvevő munkatársnak az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokból, illetve az ügyfél által írásban tett beadványból egy másolatot 1 munkanapon belül a Törzskar/Titkársági Osztály kijelölt ügyintézőjének (befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszbejelentések esetén a Compliance Officer számára is) meg kell küldenie.
- Az ügyfél részére megküldött, a panaszüggyel kapcsolatos valamennyi levelezés másolatát a kiküldést követő 1 munkanapon belül a Törzskar/Titkársági Osztály kijelölt ügyintézőjének (befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszbejelentések esetén a Compliance Officer számára is) meg kell küldeni.
- A Bank a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi. A Törzskar/Titkársági Osztály az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezésé-

ről, a megoldást szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak naprakészen tartalmaznia kell:

- a panasz benyújtásának időpontját
 - a panasz Törzskar/Titkársági Osztályra történő beérkezésének időpontját
 - a panaszos nevét
 - a közvetítő nevét
 - a panasz megnevezését
 - a panasz típusát
 - az ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtásának tényleges időpontját
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtása meghaladta-e az előírt határidőt (igen/nem)
 - a panasz okozott-e reputációs kárt (igen/nem)
 - a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott)
- A panaszügyek megnevezését és típusát az ügyfélbejelentés tárgya szerint illetékes szakterület határozza meg a 2. számú melléklet kitöltésével.
- A Törzskar/Titkársági Osztály a Felügyelőbizottság ügyrendjével összhangban, negyedévente tájékoztatást készít a Testület részére a Bankhoz érkezett panaszügyekről. A Bank Igazgatósága negyedévente tájékoztatást kap a panaszügyek állásáról ezen felügyelőbizottsági előterjesztés előzetes jóváhagyásával.

A Törzskar/Titkársági Osztály által vezetett nyilvántartáshoz írási-olvasási jogosultsága csak a nyilvántartást vezető személynek, annak helyettesének, illetve feletteseinek van, olvasási jogosultsággal a Compliance Önálló Osztály panaszügyekért felelős munkatársa, a Kockázati Kontroll Szakterület V1-es vezetője, a Hitel és Működési Kockázati Kontroll Osztály vezetője, valamint a Hitel és Működési Kockázati Kontroll Osztályon dolgozó, a Működési Kockázati Adatbázis kezeléséért felelős kockázati kontroll főmunkatárs rendelkezik.

- A Takarékbank részéről elkövetett és az ügyfél számára kárt okozó cselekményekért a hibás ügykezelést végző munkatársak a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.
- A Törzskar/Titkársági Osztály évente egy alkalommal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, szolgáltatásokat és üzletágakat vagy egyéb működési területeket. Az elemzésben külön kell értékelni a reputációs hatásokat. Az elemzést az Igazgatóság, illetve a Felügyelőbizottság elé kell terjeszteni.
- A Takarékbankhoz beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréséért (válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte stb.) az illetékes szakterület V1-es vezetője felel.

2.6. Az ügyfélbejelentések Törzskar/Titkársági Osztálynak történő bejelentésére vonatkozó szabályok

A Takarékbank szervezeti egységeihez beérkezett ügyfélbejelentések - eltérő jellegükre tekintettel - a bejelentendő és a kizárólag saját hatáskörben intézendő kategóriákba sorolandók. A Törzskar/Titkársági Osztálynak bejelentendő kategóriába tartoznak azon ügyfélbejelentések, melyek:

- A szolgáltatás, ügyfélkiszolgálás minőségére vonatkoznak (pl: bankkártya legyártás ideje, kapcsolattartás módja);
- a kommunikációval, a tájékoztatás minőségével kapcsolatosak;
- ügyviteli, illetve nyilvántartási (adminisztrációs) hibára utalnak (pl: számlaegyeztetések, díjak, kondíciók);
- a Bank számára kártérítési igényt jelentenek, továbbá
- azon ATM üzemeltetésből, tranzakció elszámolás egyeztetésből, KM rendszer hibájából, kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamációból eredő kivizsgálás, amelynek során banki hibából adódóan a bank számára pénzügyi veszteség merül fel. Nem tekintendő pénzügyi veszteségnek azon kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamáció, amelynek kivizsgálását és rendezését a Bank a nemzetközi kártyatársaságok szabályai szerint bonyolítja le.

A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentésnek azon ügyfélbejelentések minősülnek, amelyek nem tartoznak a Törzskar/Titkársági Osztálynak bejelentendő kategóriába.

3. Tájékoztatási kötelezettség

3.1. Az ügyfelek tájékoztatása

A Takarékbank munkatársai az ügyfelek tájékoztatása során a következő szabályoknak megfelelően kötelesek eljárni:

- Fokozott figyelmet kell fordítani:
 - a) az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes ügyfél (így mindenekelőtt, de nem kizárólagosan a magánszemély ügyfél) jogos érdekeire - különösen nagy figyelmet szentelve a gyermekekre, az idősekre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetlegesen nem értik meg teljesen a pénzügyi szervezet által szolgáltatott információkat;
 - b) a jellemzően e körben tömegesen értékesített termékekre (pl. bankkártya);
 - c) az összetettségénél, bonyolultságánál, újdonságánál, egyéb sajátosságánál fogva különleges pénzügyi termékekre, valamint
 - d) az ügyfélhez valamely nem hagyományos terjesztési csatorna (pl. internet) segítségével eljuttatott pénzügyi termékek terjesztésének a körülményeire.
- Az ügyfeleknek eljuttatott információknak tisztességesnek, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie, hogy a tájékoztatás (ideértve a marketingközleményeket) sem megjelenési formájában sem tartalmában ne legyen félrevezető vagy félreérthető.
- A marketingközlemények marketingjellegének felismerhetőnek kell lennie.
- A tájékoztatás akkor tekinthető félrevezetőnek, ha akár megjelenési formájában, akár tartalmi elemeiben félreérthető, vagy valamely - a szolgáltatás lényegét érintő - információ tekintetében hiányos és ezáltal az ügyfelek, illetve címzettek megtévesztésére alkalmas, függetlenül attól, hogy a tájékoztatást nyújtó személy félrevezetőnek ítéli vagy szánja-e a tájékoztatást.

- Ha a tájékoztatás (pl. a várható hozam vonatkozásában) számszerű előrejelzéseket tartalmaz, az ügyfelek tudomására kell hozni egyértelműen és figyelemfelhívásra alkalmas módon azt, hogy ezek az előrejelzések csak tájékoztató jellegűek.
- Az ügyfelek tájékoztatása az ügyfélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.

Ha a Tpt. másként nem rendelkezik, értékpapír nyilvános forgalomba hozatala, illetve szabályozott piacra történő bevezetése esetén a kibocsátó (Takarékbank) kibocsátási tájékoztatót (a továbbiakban: tájékoztató) és hirdetményt köteles közzétenni.

A tájékoztatónak tartalmaznia kell minden, a kibocsátó, illetőleg az értékpapírban foglalt kötelezettség teljesítésére kezességet (garanciát) vállaló személy piaci, gazdasági, pénzügyi, jogi helyzetének és annak várható alakulásának, valamint az értékpapírhoz kapcsolódó jogoknak a befektető részéről történő megalapozott megítéléséhez szükséges adatot.

A Felügyelet jóváhagyását követően a tájékoztatót közzé kell tenni legkésőbb a forgalomba hozatali eljárás kezdő időpontját megelőzően, legalább a kibocsátó és - ha van - a forgalmazó honlapján.

A tájékoztatót, illetőleg a tájékoztató módosítását mindig a Felügyelet által engedélyezett tartalommal, formában, és legalább tizenkét hónapig közzé kell tenni.

3.1.1. Az ügyfelek szerződéskötés előtti tájékoztatása:

Általános szabályok

Ügyfélkapcsolatokért felelős vagy az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló szervezeti egység érintett munkatársainak az alábbi szabályoknak is eleget kell tenniük:

- A szerződések megkötése előtt - az ügyfél konkrétan felvázolt igényei alapján - teljes körűen kötelesek tájékoztatni az ügyfelet - a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről (írásos tájékoztató formájában), így különösen:
 - a pénzügyi termék tömör, közérthető leírása (kondíciók, kamatozás, összeg, futamidő);
 - a pénzügyi termékkel kapcsolatos esetleges kockázatok megítélését lehetővé tevő információkról;
 - a szerződéssel összefüggésben az ügyfelet terhelő díjakat, költségeket tételesen felsorolva, továbbá azon díjelemek (költségelemek) felsorolását, amelyek mértéke a futamidő alatt változhat, a változásra okot adó körülmény megjelölésével;
 - a feleket megillető jogokról és kötelezettségekről;
 - a terméket kínáló pénzügyi intézmény megnevezését;
 - a termékhez való hozzájutás, az igénylés feltételeit.
- Külön fel kell hívniuk a figyelmet az adott pénzügyi termék esetében a szokásosnak tekinthetőnél nagyobb kockázatra.
- Kötelesek könnyen hozzáférhetővé tenni az általános szerződési feltételeket és a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat (mint például az egységesített betéti kamat mutatót, az egységesített értékpapír hozam mutatót és a teljes hiteldíj mutató számítását), melyek az ügyfélszolgálat előterében található információs állványokon is elhelyezésre kerülnek. Ezen előírásnak - kötelezettség formájában - a kapcsolódó szabályzatokban is meg kell jelennie és az egyes szakterületek munkatársainak az abban foglaltak szerint kell eljárniuk.

- Az ügyféllel kötött szerződésnek tartalmaznia kell a Bank által teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait (a tájékoztatás módját és idejét stb.).
- Kötelesek elegendő időt biztosítani az ügyfélnek a szerződés-tervezet és a kapcsolódó dokumentumok áttanulmányozására.
- Kötelesek felhívni a figyelmet arra, ha a Bank a szerződésben kiköti az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét, továbbá a Bank mindig részletezze azokat a közgazdasági, piaci indokokat, melyek alapján élhet az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségével.
- Legkésőbb a szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon köteles az ügyfelet tájékoztatni arról, hogy a Bank aláírta a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexet, egyúttal meg kell adni a Magatartási Kódex ingyenes internetes elérhetőségét ([www.takarekbank.hu/hasznos linkek](http://www.takarekbank.hu/hasznos_linkek))
- Tájékoztatniuk kell az ügyfelet a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.
- Feladata a legfontosabb adatvédelmi tudnivalók ismertetése.
- Kötelesek lehetővé tenni az ügyfélre vonatkozó nyilvános információk megismerését.

A befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szabályok

Az ügyfelek szerződéskötés előtti tájékoztatására vonatkozó, az előző pontban felsorolt általános szabályok a Bank „Befektetési szolgáltatási tevékenységekre és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó Üzletszabályzatában” foglalt kiegészítésekkel érvényesek a befektetési szolgáltatási, illetve kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozóan.

3.1.2. Az ügyfelek szerződéskötést követő tájékoztatása

Általános szabályok

Az ügyfélkapcsolatokért felelős, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak az ügyfelet a szerződés megkötését követően tájékoztatni kötelesek az alábbiakról:

- a szerződéssel kapcsolatos kérdéseivel hová fordulhat;
- panaszával hová fordulhat;
- pénzügyi szolgáltatások esetén tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy folyamatos szerződések esetében a Bank köteles az ügyfél részére
 - a) legalább évente egy alkalommal, valamint
 - b) hitelszerződések esetén a szerződés lejártakor
 egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonatot) küldeni.
- Tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy - saját költségére - a kérést megelőző öt évben végrehajtott egyedi ügyletekről kimutatást kérhet. Az ilyen kimutatást a pénzügyi intézmény legkésőbb kilencven napon belül köteles az ügyfélnek írásban megküldeni.

A befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szabályok

Az ügyfelek szerződéskötést követő tájékoztatására vonatkozó, az előző pontban felsorolt általános szabályok a Bank „Befektetési szolgáltatási tevékenységekre és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó Üzletszabályzatában” foglalt kiegészítésekkel érvényesek a befektetési szolgáltatási, illetve kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozóan.

4. Reklám, marketing

Általános szabályok

A Takarékbank reklámtevékenységének ellátásáért a Marketing és Piackutatási Önálló Osztály a felelős, amelynek az alábbi szabályok betartására különösen figyelemmel kell lennie a feladata ellátása során:

- Az ügyfélnek nyújtott tájékoztatás kérdéskörében különleges jelentőséggel bíró hirdetés
 - legyen közérthető, egyértelmű, világos, jól áttekinthető és olvasható;
 - tartalmazza a kínált pénzügyi termék típusának azonosítására alkalmas, illetve más, jogszabályban előírt kötelező információkat;
 - bármilyen csatornán megvalósuló hirdetést jogi kontroll előz meg (szóban és írásban);
 - abban az esetben, ha akciós feltételű a termék, a hirdetésnek egyértelműen be kell mutatni az akció előnyeit a standard, nem akciós feltételű termékkel szemben;
 - tilos a sorsolásra vonatkozó reklám (e tilalom nem vonatkozik a nyereménybetét-sorsolásra).

Pénzügyi szolgáltatás reklámozására vonatkozó szabályok:

- A fiatalkorúakat betételhelyezésre, hitelfelvételre vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás igénybevételére felhívó reklámot hitelintézet, mint reklámozó esetében legalább két országos napilapban, szövetkezeti hitelintézet, mint reklámozó esetében pedig legalább egy napilapban és egy országos napilapban közzé kell tenni.

A befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó különleges szabályok

1. A befektetési szolgáltatási tevékenységre, illetve kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó reklámnak egyértelmű utalást kell tartalmaznia a reklám jellegére vonatkozóan.

A reklámban szereplő tájékoztatás tartalma nem lehet ellentétes a Bank által vagy nevében az ügyfél részére a Bszt. alapján nyújtott tájékoztatás tartalmával.

Ha a reklám pénzügyi eszközre, befektetési szolgáltatási tevékenységre vagy kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Ptk. szerinti szerződéses ajánlatot vagy ajánlattételre vonatkozó felhívást tartalmaz oly módon, hogy egyúttal közli az ajánlattétel elfogadásának, illetve az ajánlattételre vonatkozó felhívás megtételének módját, tartalmaznia kell a Bszt. 43. § (3)-(10) bekezdésében meghatározott információkat. Abban az esetben, ha az ügyfél a Ptk. szerinti ajánlattételre vonatkozó felhívás megtételéhez szükséges, reklámban közölt eljárás során ezeket az információkat megismeri nem kell tartalmaznia a Bszt. 43.§ (3)-(10) bekezdésében meghatározottakat.

2. A Bank által a lakossági ügyfeleinek vagy potenciális lakossági ügyfeleinek címzett tájékoztatása meg kell, hogy feleljen a következőkben felsorolt feltételeknek:
 - a) tartalmazza a Bank nevét,
 - b) nem titkol el lényeges információt, nem ad szándékosan félreértelmezhető információt és lényeges körülményt, tényt vagy adatot nem állít be lényegtelenként,
 - c) nem hangsúlyozza a befektetési szolgáltatási tevékenység, a kiegészítő szolgáltatás vagy a pénzügyi eszköz előnyös tulajdonságait, illetőleg jellemzőit anélkül, hogy ezzel egyidejűleg a hátrányos tulajdonságok vagy jellemzők, illetőleg a kockázatok tárgyilagos és pontos bemutatására sor ne kerülne,

- d) nem használ a leendő szerződő fél vagy az ügyfél számára nyilvánvalóan érthetetlen, értelmezhetetlen kifejezést, nyelvtani szerkezetet, és a tájékoztatás terjedelmét a közölni kívánt tartalommal összhangban határozza meg.
3. Ha a befektetési vállalkozás által adott tájékoztatás a befektetési vállalkozások, befektetési szolgáltatási tevékenységek, kiegészítő szolgáltatások vagy pénzügyi eszközök közötti összehasonlítást tartalmaz,
- az összehasonlítás tárgyilagos, tisztességes és kiegyensúlyozott módon kerül bemutatásra;
 - az összehasonlításhoz használt információs források, adatok megnevezésre kerülnek;
 - a tényektől elkülönített módon tartalmazza az összehasonlítás során használt feltevézéseket.
4. Ha a Bank a tájékoztatás során pénzügyi eszköz, a pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató múltbeli hozamaira utal, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység múltbeli teljesítményére vonatkozó adatot vagy információt tartalmaz, a következő feltételeket kell teljesíteni:
- az utalás nem lehet a tájékoztatás leghangsúlyosabb eleme,
 - a tájékoztatásnak ki kell térnie az adott pénzügyi eszköz, pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató legalább az elmúlt öt naptári évben mért hozamára, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység legalább az elmúlt öt naptári évben mért teljesítményére,
 - a befektetési vállalkozásnak pontosan meg kell jelölnie az értékelés alapjául szolgáló referencia-időszakot, valamint a felhasznált információk és adatok forrását,
 - a tájékoztatásban feltűnő módon fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az adatok, illetve információk a múltra vonatkoznak és, hogy a múltbeli adatokból és információkból nem lehetséges a jövőbeni hozamra, változásra, illetőleg teljesítményre vonatkozó megbízható következtetéseket levonni,
 - ha ez az információ olyan más adatokra, illetve információkra épül, amelyek a leendő szerződő fél vagy az ügyfél székhelye vagy állandó lakhelye szerinti állam hivatalos valuta- vagy devizanemétől eltérő valuta- vagy devizanemben kerültek meghatározásra, a befektetési vállalkozás világosan megjelöli az adatok és információk valuta- vagy devizanemét és felhívja a figyelmet arra, hogy az egyes valuta- vagy devizanemek közötti átváltás befolyásolja az elérhető eredményt,
 - ha ez az információ díjakkal, jutalékokkal és egyéb költségekkel növelt módon számított adatokra és információkra épül, a befektetési vállalkozásnak be kell mutatnia e díjak, jutalékok és egyéb költségek hatását az eredményre.
5. Amennyiben a tájékoztatás a pénzügyi eszköz, a pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató múltbeli hozamának, illetőleg változásának becslését vagy erre vonatkozó utalást tartalmaz, akkor a tájékoztatásnak az adott pénzügyi eszköz és a pénzügyi eszközből képzett mutató vagy index alapját képező pénzügyi eszközre vagy pénzügyi eszközből képzett mutatóra vagy indexre is utalnia kell, valamint
- a múltbeli hozam, illetőleg változás becslésének az adott pénzügyi eszköz, pénzügyi eszközből képzett mutató vagy index alapját képező pénzügyi eszköz vagy pénzügyi eszközökből képzett mutató vagy index valós múltbeli hozamán kell alapulnia;

- b) az előző pontban meghatározott alaptermékre vonatkozó valós múltbeli hozam vagy változás bemutatása esetén meg kell felelni a 4. pontban leírt a)-c), e) és f) bekezdéseknek;
 - c) a tájékoztatásban feltűnő módon fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az adatok, illetve információk becsült múltbeli hozamra vagy változásra vonatkoznak, valamint hogy a múltbeli adatokból és információkból nem lehetséges a jövőbeni hozamra, illetőleg változásra vonatkozó megbízható következtetéseket levonni.
6. Ha a Bank tájékoztatója a pénzügyi eszköz, a pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató jövőbeni hozamára, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység jövőbeni teljesítményére vonatkozó információt tartalmaz, a következő feltételeket kell, hogy teljesítse:
- a) a tájékoztatás nem alapulhat és nem is utalhat a pénzügyi eszköz, a pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató becsült múltbeli hozamára, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység múltbeli teljesítményére;
 - b) ésszerű és tárgyilagos feltételezéseken kell alapulnia, amelyeket tényszerű adatokkal kell alátámasztani;
 - c) amennyiben az információ díjakkal, jutalékokkal és egyéb költségekkel növelt módon számított adatokra és információkra épül, úgy bemutatásra kerül a jutalékok, díjak és egyéb költségek hatása az eredményre;
 - d) a tájékoztatóban feltűnő módon fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az adatok, illetve az információk becslésen alapulnak valamint, hogy ezen előrejelzésből nem lehetséges a valós jövőbeli hozamra, változásra, illetve teljesítményre vonatkozó megbízható következtetéseket levonni.

Ha a tájékoztatás adóügyi elszámolásra vagy adóügyi következményre vonatkozó információt tartalmaz, feltűnő módon ki kell emelni, hogy ez pontosan csak az adott ügyfél egyedi körülményei alapján ítélni lehet meg, valamint hogy ez a jövőben változhat.

A Bank a tájékoztatás során egy felügyeleti hatóságnak sem használhatja a nevét olyan módon, amely arra utalna, hogy a hatóság javasolja vagy támogatja a Bankot, annak tevékenységét vagy az adott pénzügyi eszközt.

Ha az értékpapír forgalomba hozatala a befektetők szempontjából a szokásostól eltérő kockázatú - így különösen, ha a hitelviszonyt megtestesítő értékpapír forgalomba hozatala következtében a kibocsátó hiteltartozásainak összege meghaladja saját tőkéjének összegét, vagy a kibocsátó, az ajánlattevő vagy az értékpapír szabályozott piacra történő bevezetését kezdeményező személy és a forgalmazó felelőssége a tájékoztatóval kapcsolatosan nem egyetemleges - a Felügyelet kötelezi a forgalmazót és a kibocsátót, az ajánlattevőt vagy az értékpapír szabályozott piacra történő bevezetését kezdeményező személyt ennek a tájékoztató elején, valamint kereskedelmi kommunikációjában feltűnő módon történő feltüntetésére.

A Grtv. értelmében:

- Reklám természetes személynek, mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével, így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - a címzett reklámküldeményre vonatkozó kivétellel - kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

- Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó nevét, illetve - amennyiben a reklám, amelyre a hozzájárulás vonatkozik, csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető - születési helyét és idejét, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését.
- A hozzájáruló nyilatkozat bármikor korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen visszavonható. Ebben az esetben a nyilatkozó nevét és minden egyéb személyes adatát haldéktalanul törölni kell a nyilvántartásból és részére reklám a továbbiakban nem közölhető.
- A postáról szóló 2003. évi CI. törvényben meghatározott címzett reklámküldeményben reklám természetes személy, mint a reklám címzettje részére közvetlen üzletszerzés útján a címzett előzetes és kifejezett hozzájárulásának hiányában is küldhető, a reklámozó és a reklámszolgáltató azonban köteles biztosítani, hogy a reklám címzettje a reklám küldését bármikor ingyenesen és korlátozás nélkül megtilthassa. Megtiltás esetén az érintett személy részére reklám közvetlen üzletszerzés útján a továbbiakban nem küldhető.
- A Bank - a hozzájárulásban meghatározott körben - a náluk hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. A Bank - a hozzájárulásban meghatározott körben - a nála hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. A nyilvántartás vezetéséről az adott ügyféllel üzleti kapcsolatban álló szakterület gondoskodik.

5. Záró rendelkezések

1. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokat és azok mellékleteit amennyiben jogszabály vagy banki belső utasítás hosszabb határidőt nem ír elő, a Törzskar/Titkársági Osztály a felügyelőbizottsági anyagok mellékleteiként őrzi meg és irattárazza.
2. A Törzskar/Titkársági Osztály köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfélbejelentések intézésével kapcsolatos alapvető tudnivalókról és az ügyfelek részére rendelkezésre álló jogorvoslati teendőkről - magyar, angol és német nyelven - készített Panaszkezelési Szabályzat, illetve az ügyfélbejelentésre szolgáló – magyar, angol és német nyelvű – üres formanyomtatványok (a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függeléke) az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben kifüggesztésre/elhelyezésre kerüljenek. A Törzskar/Titkársági Osztály felelős az említett – magyar, angol és német nyelvű – aktuális tájékoztató és formanyomtatvány Intraneten, valamint a Takarékbank internetes honlapján történő elhelyezéséért.
3. A szóban bejelentett panaszok esetén a panasztevőt a panaszügy ügyintézője szóban köteles a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni.
4. A Törzskar/Titkársági Osztály jelen fogyasztóvédelmi utasítást megküldi a Takarékbank többségi tulajdonában lévő vállalkozások részére és egyben felkéri őket, hogy szükség esetén módosítsák saját fogyasztóvédelmi, illetve panaszkezelési szabályzatukat és azt 30 napon belül küldjék meg a Takarékbank Titkársági Osztálya részére.
5. Az egyes szakterületeknek az ügyfélszolgálatért felelős munkatársaik nevét, valamint azoknak munkaköri leírását meg kell küldeniük – változás alkalmával is – a Törzskar/Személyzeti Osztálynak. Továbbá, azon szervezeti egységek felelős munkatársai, akik közvetítői tevékenységgel kapcsolatban látnak el feladatokat, az egyes közvetítőkkal

kapcsolatos változásokat (pl. összeolvadás, engedélyezés stb.) a változást követően haladéktalanul meg kell küldeniük a Törzskar/Titkársági Osztálynak, aki azt a nyilvántartásokban átvezeti és gondoskodik a Takarékbank intra- és internetes oldalán való megjelenítéséről.

6. A Takarékszövetkezeti Üzletág köteles a Takarékbank által pénzügyi- és befektetési szolgáltatási tevékenységek végzésére igénybe vett közvetítőknek a jelen szabályzatot – mellékleteivel együtt – annak kiadását követően haladéktalanul továbbítani.
7. A Takarékbank által igénybe vett közvetítőknek a Takarékbank Zrt. Panaszkezelési Szabályzatát és annak 1. számú függelékében található formanyomtatványt – magyar, angol és német nyelven – az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben ki kell függeszteniük.
8. Az elnök-vezérigazgató felhatalmazást ad arra, hogy a Törzskar VI-es vezetője jelen vezérigazgatói utasítás 1. számú mellékletének 1., 2. és 3. számú függelékét, valamint az utasítás 2. számú mellékletét a változásoknak megfelelően folyamatosan aktualizálja.
9. Az utasítás mellékleteinek aktualizálása nem jelenti az utasítás módosítását.
10. A jelen utasítás az aláírásának a napján lép hatályba.
11. A jelen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a 4/2010 számú vezérigazgatói utasítás.

Budapest, 2010. július 2.

Csicsáky Péter
elnök-vezérigazgató

Ellenjegyezte:

Dr. Szabó Boldizsár
igazgató/vezető jogtanácsos
Törzskar

A Takarékbank Zrt. Panaszkezelési Szabályzata



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

(A Magatartási Kódex elérhetősége: [www.takarekbank.hu/hasznos linkek](http://www.takarekbank.hu/hasznos_linkek))

Budapest, 2010. július 2.

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 Takarékbank 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 Takarékbank Zrt. 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 Takarékbank szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Bank szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** a Takarékbank Zrt. 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 Bank működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Bank 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 Bank székházában a földszinti ügyféltérben lévő recepció látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékbank valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Az ügyfélbejelentések módja

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

egyed, úgy a mellékelt formanyomtatvány kitöltésével a Bank panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ön és a Bank közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, és a hangfelvételt egy évig megőrizzük. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A recepción az ügyfélszolgálat munkanapokon hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 8 és 16, csütörtökön 8 és 20 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan elérhető.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Bank 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 Bank a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

Ha Önnek befektetési, illetve kiegészítő befektetési szolgáltatással kapcsolatban keletkezne panasz, abban az esetben kérdéseivel mind a Takarékbank által igénybe vett közvetítőkhöz, mind pedig a Takarékbankhoz fordulhat.

A Takarékbank a közvetítő tevékenységéért ugyanolyan felelősséggel tartozik, mintha saját maga járt volna el az adott ügylet során.

A közvetítő a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani a Takarékbank részére, illetve a Takarékbankhoz a közvetítőkkal kapcsolatban beérkező panaszról a Bank haladéktalanul köteles a közvetítőt tájékoztatni.

Függetlenül attól, hogy Ön panaszát a Takarékbankhoz vagy a Takarékbank által igénybe vett valamely közvetítőjéhez nyújtja be, ez nem befolyásolja a panasz megválaszolására vonatkozó jogszabályi határidő betartását.

A Takarékbank Titkársági Osztálya az Ön által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásról negyedévente a Takarékbank Igazgatósága, illetőleg Felügyelőbizottsága részére tájékoztató készül.

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Telefon: 06-1-457-8900
Telefax: 06-1-225-4210
E-mail: info@tbank.hu
Postai cím: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.
Internet: www.takarekbank.hu Ügyfélszolgálat/panaszkezelés menüpont

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

AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

**NYOMTATVÁNY
ÜGYFÉLPANASZOKHOZ
(JEGYZŐKÖNYV)**

A PANASZNYOMTATVÁNYT AZ
ÜGYFÉL RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ
SZERVEZET PECSÉTTJE

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

A FELEK ADATAI**PANASZOS**Név: Cím: TELEFON: FAX: E-MAIL: KÉPVISELŐ*: **PÉNZÜGYI SZERVEZET**Név: Cím: TELEFON: FAX: E-MAIL: EGYÉB:

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚJTÁN 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 MÁSZOLATBAN). A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSZOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ÓRIZZE MEG!

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. LEÁNYVÁLLALATA
- A PANASZ MELY LEÁNYVÁLLALAT TEVÉKENYSÉGÉHEZ KAPCSOLÓDIK:
- TAKARÉK ALAPKEZELŐ ZRT.
 - MTB PROJEKT KFT.
 - TAKINFO KFT.
- MAGYAR TAKARÉKSZÖVETKEZETI BANK ZRT. ÁLTAL IGÉNYBE VETT KÖZVETÍTŐ (ÜGYNÖK)
KÖZVETÍTŐ (ÜGYNÖK) NEVE, CÍME:

A PANASZ MELY KÖZVETÍTŐI (ÜGYNÖKI) TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

- DEVIZASZÁMLA-VEZETÉS ÉS VALUTAFORGALMAZÁS
- BANKKÁRTYA-FORGALMAZÁS
- HITEL- ÉS PÉNZKÖLCSÖN
- BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁS
- EGYÉB

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

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

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

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

III. A PANASZOS IGÉNYE

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

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

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

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.

AMENNYIBEN BEADVÁNYÁRA 30 NAPON BELÜL NEM KAP VÁLASZT ÉS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT, TOVÁBBÁ ELJÁRÁST KEZDEMÉNYEZHET A PSZÁF-NÉL.

KELT:

ALÁÍRÁS:

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, hogy panasz esetén hívja a 06-1-457-8900 központi számot, ahol munkatársaink az alábbi mellékeken állnak szíves rendelkezésére.

Köszönjük!

Ügyfélszolgálat ellátására kijelölt személyek

Szakterület	A felelős ügyintéző neve	Mellék	A felelős ügyintéző helyettese	Mellék
Takarékszövetkezeti Üzletág	Bán Erika	1176	Kovács Mária	1540
Pénz- és Tőkepiaci Üzletág	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Pénz-és Tőkepiaci Sales Osztály (állampapír)</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Pénz- és Tőkepiaci Sales Osztály (részvény)</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Pénz- és Tőkepiaci Trading Osztály</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Privát Ügyfelek Osztály</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
<i>Lakossági Ügyfelek Osztály</i>	Reök András	1181	Racskó Krisztina	1177
Pénz- és Tőkepiaci Back Office Szakterület	Sütő Zita	1317	Sleisz Zsófia	1604
Vállalati és Intézményi Ügyfelek Üzletág	Szj Zsuzsanna	1255	Werliné Végvári Erika	1501
Hitelkockázat Kezelési Szakterület	Papp Nikolett	1120	Besenyei Andrea	1233
Fizetési Forgalom Szakterület				
<i>Számlavezetési és Átutalási Osztály/Nemzetközi Átutalási Csoport</i>	Lengyel Andrea	1533	Stélich Bea	1690
<i>Számlavezetési és Átutalási Osztály/Vállalati és Dolgozói Számlavezetési Csoport</i>	Kökény Zoltán	1142	Szabóné Pohl Edina	1570
<i>Takarékszövetkezeti Számlavezetési Osztály</i>	Nagy József	1637	Sándor Klára	1634
<i>Bankkártya Osztály</i>	Ferenczi Szilvia	1627	Kasuba Dénes	1354
<i>Értékkezelési Osztály</i>	Konkoly Anna	1656	Vernyik Norbert	1241
Informatikai, Üzemeltetési és Bankbiztonsági Szakterület				
<i>Informatikai Osztály</i>	Schlezák Sándorné	1156	Nyúl Gábor	1172
Törzskar				
<i>Titkársági Osztály</i>	Molnárné Vécsei Andrea	1657	Karisztl Piroska	1458
Takinfo Kft-re, Takarékszövetkezet Alapkezelő Zrt-re, valamint MTB Projekt Kft-re vonatkozó ügyfélbejelentések				
<i>Törzskar/Titkársági Osztály</i>	Molnárné Vécsei Andrea	1657	Karisztl Piroska	1458

PANASZOS NEVE:

PANASZÜGY MEGNEVEZÉSE (CSAK EGY VÁLASZTHATÓ):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁSI HIÁNYOSSÁG | <input type="checkbox"/> NYILVÁNTARTÁSI, ÜGYVITELI HIBA |
| <input type="checkbox"/> ÁRFOLYAMHASZNÁLAT, -KÜLÖNBÖZET | <input type="checkbox"/> ELSZÁMOLÁS, MEGBÍZÁS TELJESÍTÉSE |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉG, ÜGYFÉL-KISZOLGÁLÁS MINŐSÉGE | <input type="checkbox"/> KHR (BAR) LISTA |
| <input type="checkbox"/> KAMAT, HOZAM MÉRTÉKE | <input type="checkbox"/> EGYÉB |

PANASZÜGY TÍPUSA (CSAK EGY VÁLASZTHATÓ):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> HITELEZÉssel kapcsolatos panasz, ezen belül: | <input type="checkbox"/> Elektronikus bankolással kapcsolatos panasz |
| <input type="checkbox"/> Fogyasztási hitelezéssel kapcsolatos panasz | <input type="checkbox"/> Bankkártyaműveletekkel kapcsolatos panasz |
| <input type="checkbox"/> Lakáshitelezéssel kapcsolatos panasz | <input type="checkbox"/> Befektetési szolgáltatással kapcsolatos panasz |
| <input type="checkbox"/> Egyéb, jelzálog alapú hitelezéssel kapcsolatos panasz | <input type="checkbox"/> Lízinggel kapcsolatos panasz |
| <input type="checkbox"/> Betéti konstrukciókkal kapcsolatos panasz | <input type="checkbox"/> Egyéb tevékenységgel kapcsolatos panasz |
| <input type="checkbox"/> Számlavezetéssel kapcsolatos panasz | |

A panaszügy okozott-e reputációs kárt?

IGEN

NEM

KELT:

ALÁÍRÁS: