



PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

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.

- **Ügyfél/fogyasztó:** 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 Takarékszövetkezet szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. 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 Takarékszövetkezet működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek

Az ügyfélbejelentések módja

A Takarékszövetkezet a bejelentéseket elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (postán, telefaxon és elektronikus levelezőrendszeren).

Amennyiben az Ön által tett ügyfélbejelentésre kapott szóbeli választ nem fogadja el vagy kifejezetten kéri annak írásos rögzítését, úgy a mellékelt formanyomtatvány rendelkezésre áll az ügyfélbejelentés megtételére, illetve felvételére.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön is kap egy példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumokat.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Takarékszövetkezet érintett szakterületének, amely a lehető leggyorsabban - de legfeljebb a bejelentéstől számított 15 napon belül - választ vagy megoldási javaslatot ad az Ön által felvetett problémára.

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

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

Az ügynök a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani a Takarékbank részére, illetve a Takarékbankhoz az ügynökkel kapcsolatban beérkező panaszról a Bank haladéktalanul köteles az ügynököt tájékoztatni.

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

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

Bejelentését vagy panaszát közvetlenül a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete felé is benyújthatja. Ennek tartalmi és formai követelményeit a 2007. évi CXXXV. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről 26/A - C § tartalmazza.

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Telefon: munkaidőben : 06-36-511-060
napi 24 órában : 06-21-24-24-628
Telefax: 06-36-421-617
E-mail: panaszkezeles@eger.tksz.hu
Postai cím: 3300, Eger, Széchenyi u. 18.

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
Tel: 06-1-489-9100, Zöld szám: 06-80-203-776

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.
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