

**Panaszkezelési Szabályzat**

Érvényes: 2011. február 1-től

## **Bevezetés és általános rendelkezések**

### **1.1. Az utasítás célja**

Az utasítás célja az, hogy 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 Takarékszövetkezeten belüli egységes rendjének kialakítása.

### **1.2. Az utasítás hatálya**

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

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

Jelen utasítás az ügyfélbejelentések intézésével és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban keret-szabályokat tartalmaz és elsőbbséget élvez az egyéb szabályzatokban rögzített előírásokkal szemben.

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

### **1.4. Fogalmak**

- **Ügyfél/fogyasztó:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet által végzett valamely pénzügyi-, és/vagy befektetési szolgáltatását

kéri, illetve veszi igénybe. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek a részére - valamely jogviszony keretében - a Takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Takarékszövetkezet 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 szervezeti egység vagy munkatárs egyedi vagy általános eljárását, mulasztását vagy magatartását kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a pénzügyi szervezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Bejelentés:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció, amely a Takarékszövetkezet működésével, tevékenységével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.
- **Javaslat:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet működésének, tevékenységének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** minden, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** a Takarékszövetkezet által az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az ügyfelek kifejezett kérésére azonban a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.
- **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:

- A Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat fogyasztóvédelemmel és ügyfélbejelentések kezelésével kapcsolatos szabályait megismerni és betartani.
- Az ügyfélszolgálati tevékenységben bekövetkező módosulásokról (pl. cím, félfogadási idő megváltozása) időben, a változást megelőzően legalább 15 nappal megfelelő tájékoztatást kell adni az ügyfelek részére.

## **2. Az ügyfélbejelentések kezelésének rendje**

A Takarékszövetkezetnek 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 Takarékszövetkezethez benyújtott ügyfélbejelentések**

A Takarékszövetkezet az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

- szóban (telefonon, illetve személyesen)
- írásban (postán, telefaxon, elektronikus úton)

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

#### **A bejelentés csatornái:**

**Telefon:** kizárólag munkaidőben : 06-36-511-060 (központi szám)  
napi 24 órában: 06-21-24-24-628 (üzenetrögzítéssel)

**Telefax:** 06-36-421-617

**E-mail:** kozpont@eger.tksz.hu

**Postai cím:** 3300, Eger , Széchenyi u. 18

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

A szóban vagy telefonon történt bejelentésre a jelen utasítás szabályait akkor kell alkalmazni, ha az ügyfél vagy annak képviselője az ügyintézőtől kapott választ nem fogadta el és kéri bejelentésének írásban történő rögzítését.

#### **2.1.2. A PSZÁF-hez benyújtott ügyfélbejelentések**

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

A Felügyelet hatáskörébe tartozó, a Takarékszövetkezet működésére és tevékenységére vonatkozó jogszabályi rendelkezésekbe, a Felügyelet határozataiba, a Takarékszövetkezet belső szabályzatába, illetve a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilal-

máról szóló 2008. évi XLVII. törvénybe (a továbbiakban: Fttv.) ütköző magatartás észlelése esetén bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet a Felügyelethez.

Bejelentés olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a bejelentő és a bejelentett azonosításához szükséges adatokat [bejelentő, illetve a bejelentésben megjelölt szervezet vagy személy nevét (megnevezését) és lakóhelyét (székhelyét vagy telephelyét) vagy tartózkodási helyét (szálláshelyét)], a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

A bejelentési eljárást a PSZÁF a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül

- a) ha a bejelentésben foglalt, illetve a bejelentési eljárásban beszerzett adatok alapján - a bejelentésben foglaltak egésze vagy annak egy része tekintetében valószínűsíthető, hogy a Takarékszövetkezet tevékenysége, magatartása vagy gyakorlata nem felel meg a működésre és tevékenységre vonatkozó jogszabályok, a Felügyelet határozatai, a Takarékszövetkezet belső szabályzata vagy az Fttv. rendelkezéseinek, felügyeleti ellenőrzést indít és a bejelentési eljárást végzéssel lezárja,
- b) ha a bejelentésben foglaltak egésze vagy annak egy része tekintetében a felügyeleti ellenőrzés megindításának a) pontban meghatározott feltételei nem állnak fenn, az eljárást ezekre nézve végzéssel megszünteti,
- c) ha a bejelentésben foglaltak egésze vagy annak egy része tekintetében
  - ca) a bejelentéssel érintett szervezettel vagy személlyel szemben már felügyeleti ellenőrzés van folyamatban, vagy
  - cb) a Felügyelet a bejelentésben foglaltakat - a bejelentésben foglaltakkal azonos tényállás és változatlan jogi szabályozás mellett - már elbírálta, az eljárást ezekre nézve végzéssel megszünteti, egyben a korábbi eljárásban hozott határozatát közli a bejelentővel, vagy
- d) amennyiben a bejelentésben foglaltakkal kapcsolatos eljárás más hatóság hatáskörébe tartozik, a bejelentést végzéssel átadja a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnak.

A fenti határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható. Az eljárásra a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 17. §-át, 26. §-át, 33. §-a (3) bekezdésének c), d), g) és h) pontját, 34. §-ának (5) bekezdését, 40. §-át, 58. §-át, 59. §-át, 68. §-ának (2) bekezdését, 72. §-ának (2) bekezdését, 73. §-át, 78. §-át, 79. §-át, 81. §-át és 122. §-át kell alkalmazni azzal, hogy ahol a Ket. ügyfelet említ, azon a bejelentőt kell érteni.

A fenti b) és c) pontok szerinti végzés ellen a bejelentő a közléstől számított 8 napon belül jogorvoslati kérelemmel élhet, melyet a Fővárosi Bíróság közigazgatási nem peres eljárásban bírál el. Ha a bíróság megállapítja, hogy az a) pont alkalmazásának van helye, a PSZÁF-ot a felügyeleti ellenőrzés 30 napon belül történő megindítására kötelezi.

A bejelentésnek nem minősülő beadványt a Felügyelet panaszként köteles kezelni.

A panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell megvizsgálni, mely határidő legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amiről a Felügyelet a panaszost az eredeti határidő lejárta előtt tájékoztatja. A Felügyelet a panaszost és azt akivel szemben panasszal éltek, meghallgathatja, valamint tőle további felvilágosítást és információt kérhet.

A panaszos kérheti, hogy ne fedjék fel személyét, illetve azt a tényt, hogy panasszal élt a Felügyelethez. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen panasz vizsgálata mellőzhető.

A panasz alapján - ha az alaposnak bizonyul - a Felügyelet dönt a szükséges hatósági lépések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja.

Amennyiben a panaszban foglaltakkal a kapcsolatban a Felügyelet eljárásra nem jogosult, köteles a panaszt 15 napon belül a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv részére átadni és erről a panaszt értesíteni.

## **2.2. A Takarékszövetkezethez benyújtott ügyfélbejelentések formája**

Ha az ügyfél a szóbeli ügyfélbejelentésre kapott választ nem fogadja el, akkor az ügyfélbejelentés fogadására a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatványt kell kitölteni.

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 példányát a aláírva és dátummal ellátva, az átvétel időpontjában vissza kell adni.

A postai úton, telefaxon vagy elektronikus formában tett ügyfélbejelentések esetében térítvénnel, postán kell a válaszlevelet megküldeni az ügyfél részére.

A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük ne akadályozza a panasz benyújtásában. A Takarékszövetkezet 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 munkatársak feladata. Mindemellert az ügyfél kifejezett kérésére minden munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni.

A napi 24 órás, üzenetrögzítő panaszfelvétel közvetlen kapcsolódási pontja a Takarékszövetkezet Titkársága. A Call Center-ből átvett panaszokat elsősorban az ügyvezetéshez kell továbbítani, másodsorban pedig az ügyben illetékes szakterület vezetőjéhez.

A panaszkezelés teljes körű dokumentálása a Titkárság feladata.

## **2.4. Az ügyfélbejelentések orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői**

Az ügyfélbejelentéseket átvevő munkatárs köteles a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú függelékében szereplő formanyomtatványt és azt az ügyfélbejelentés tárgya szerint illetékes vezetőnek, illetve Titkárság munkatársa részére 1 munkanapon belül továbbítani. Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, úgy haladéktalanul értesíteni kell az elnök-ügyvezetőt vagy az ügyvezetőt illetve szükség szerint a Belső Ellenőrzési Szakterületet, valamint a más érintett szervezeti egységek vezetőit is.

Az illetékes szakterületnek minden jogos és anyagi következménnyel járó ügyfélpanasz esetén az eset pontos leírásával feljegyzést vagy jegyzőkönyvet kell készíteni, amelynek egy példányát a Számviteli Szakterület részére el kell juttatni a nyilvántartások és az adóvonzatok rendezése érdekében.

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 Takarékszövetkezet ügyvezetését.

Abban az esetben, ha a PSZÁF-től érkezik panaszügy kivizsgálása iránti igény, a választ az ügyfél a Felügyeletről kapja meg.

Az ügyfélbejelentéssel kapcsolatban hozott érdemi döntésről, a megtett intézkedésről, elutasító döntés esetén annak indokairól, és az esetleges jogorvoslati lehetőségekről az ügyfelet írásban tájékoztatni kell.

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.

## **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 Titkárság ügyintézőjének meg kell küldenie.
- Az ügyfél részére megküldött, a panaszüggyel kapcsolatos valamennyi levelezés másolatát a kiküldést követő 1 munkanapon belül a Titkárság ügyintézőjének meg kell küldeni.
- A Titkárság az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről, a megoldást szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.  
A nyilvántartásnak naprakészen tartalmaznia kell:
  - a panasz benyújtásának időpontját
  - a panasz Titkárságra történő beérkezésének időpontját
  - a panaszos 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
  - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét
  - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtásának tényleges időpontját
  - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését
  - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtása meghaladta-e az előírt határidőt (igen/nem)
  - a panasz okozott-e reputációs kockázatot
  - a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott)

- A Titkárság a Felügyelőbizottság ügyrendjével összhangban, évente tájékoztatást készít a Felügyelőbizottság részére a Takarékszövetkezethez érkezett panaszügyekről.
- A Takarékszövetkezet részéről elkövetett és az ügyfél számára kárt okozó cselekményekért a hibás ügykezelést végző munkatársak a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.
- A Takarékszövetkezethez beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréséért (válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte stb.) az illetékes szakterület vezetője felel.

### **3. Tájékoztatási kötelezettség**

#### **3.1. A fogyasztók tájékoztatása**

A Takarékszövetkezet munkatársai a fogyasztók tájékoztatása során a következő szabályoknak megfelelően kötelesek eljárni:

- Fokozott figyelmet kell fordítani:
  - a) az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes fogyasztó (így mindenképp, de nem kizárólagosan a magánszemély fogyasztó) 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) a fogyasztóhoz valamely nem hagyományos terjesztési csatorna (pl. internet) segítségével eljuttatott pénzügyi termékek terjesztésének a körülményeire.
- A fogyasztóknak 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.
- A fogyasztók tájékoztatása az ügyfélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.

### **3.1.1. A fogyasztók 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 a fogyasztót - 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 a fogyasztót 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.
- A fogyasztóval kötött szerződésnek tartalmaznia kell a takarékszövetkezet 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 takarékszövetkezet a szerződésben kiköti az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét, továbbá a takarékszövetkezet mindig részletezze azokat a közgazdasági, piaci indokokat, melyek alapján élhet az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségével.
- Tájékoztatniuk kell a fogyasztót a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.
- Feladata a legfontosabb adatvédelmi tudnivalók ismertetése.
- Kötelesek lehetővé tenni a fogyasztóra vonatkozó nyilvános információk megismerését.

#### **A befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szabályok**

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

### **3.1.2. A fogyasztók szerződéskötést követő tájékoztatása**

#### **Általános szabályok**

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

- a szerződéssel kapcsolatos kérdéseivel hová fordulhat;
- panaszával hová fordulhat;
- pénzügyi szolgáltatások esetén tájékoztatni kell a fogyasztót, hogy folyamatos szerződések esetében a pénzügyi intézmény köteles az ügyfél részére
  - a) legalább évente egy alkalommal, valamint
  - b) hitelszerződések esetén a szerződés lejártakoregyértelmű, 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 Takarékbank „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 fogyasztóknak 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 Takarékbank 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. Ha a befektetési vállalkozás által adott tájékoztatás a befektetési vállalkozások, befektetési szolgáltatási tevékenységek, kiegészítő szolgáltatások vagy pénzügyi eszközök közötti összehasonlítást tartalmaz,
  - a) az összehasonlítás tárgyilagos, tisztességes és kiegyensúlyozott módon kerül bemutatásra;
  - b) az összehasonlításhoz használt információk források, adatok megnevezésre kerülnek;
  - c) a tényektől elkülönített módon tartalmazza az összehasonlítás során használt feltételezéseket.
3. Ha 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:
  - a) az utalás nem lehet a tájékoztatás leghangsúlyosabb eleme,
  - b) 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,
  - c) a befektetési vállalkozásnak pontosan meg kell jelölnie az értékelés alapjául szolgáló referencia-időszakot, valamint a felhasznált információk és adatok forrását,
  - d) a tájékoztatásban feltűnő módon fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az adatok, illetve információk a múltba vonatkoznak és, hogy a múltbeli adatokból és információkból nem lehetséges a jövőbeni hozamra, változásra, illetőleg teljesítményre vonatkozó megbízható következtetéseket levonni,
  - e) 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,
- f) 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.
4. 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;
  - 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;
  - 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.
5. Ha a tájékoztató 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 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;
  - ésszerű és tárgyilagos feltételezéseken kell alapulnia, amelyeket tényszerű adatokkal kell alátámasztani;
  - 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;
  - 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 ítélt meg, valamint hogy ez a jövőben változhat.

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.

Eger, 2011.február 01.

.....  
Gyula Zoltán