

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Mindenekelőtt köszönjük, hogy pénzügyeinek intézésével a **Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezetet** bízta meg.

A **Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezet** ezúton tájékoztatja Ügyfeleit, hogy nyilvántartásba vesz, illetve kivizsgál minden olyan észrevételt és panaszt, amely a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban merül fel.

Takarékszövetkezetünk folyamatosan arra törekszik, hogy magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtson **Ügyfelei** részére, melynek elérésében sokat segíthet, ha **Ügyfeleink** megosztják Takarékszövetkezetünkkel tapasztalataikat, akár észrevétel, akár panasz formájában.

**Ügyfeleink** észrevételei hozzájárulhatnak ahhoz, hogy szolgáltatásainkat fejleszteni tudjuk, valamint ügyfélkiszolgálásunkon javítani tudjunk.

Amennyiben észrevételeit, értékes ötleteit megosztja Takarékszövetkezetünkkel, úgy igyekszünk azokat megvalósítani, illetve javítjuk szolgáltatásaink minőségét, és haladéktalanul igyekszünk az esetleges hibákat orvosolni.

### ÜGYFELEINKNEK AZ ALÁBBI LEHETŐSÉGEI VANNAK ÉSZREVÉTELEIK, PANASZAIK MEGTÉTELÉRE:

- Személyesen bármely Takarékszövetkezeti fiókban, szóban vagy írásban,
- Írásban a Takarékszövetkezet Központjához:  
Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezet, 2085 Pilisvörösvár, Fő út 130.
- Telefonon Takarékszövetkezetünk alábbi telefonszámán keresztül: 06-26-530-523
- E-mailen (*e-mail cím: info@pilistak.hu*) keresztül, melyre választ banktitkot nem tartalmazó tartalommal adja meg Takarékszövetkezetünk
- NetBankon keresztül, azon Ügyfeleink esetében, akik rendelkeznek NetBank szerződéssel

Ügyfeleinknek lehetőségük van személyesen - fióki ügyintézőinken keresztül – vagy telefonon időpontot kérni az észrevételére megtétele céljából, melyről jegyzőkönyv készül és kérésre a jegyzőkönyvet átadjuk Ügyfeleinknek. Ügyfeleinknek az észrevételüket, panaszukat célszerű ott megadni, ahol a megbízást megadták, illetve ahol a kifogásolt Takarékszövetkezeti szolgáltatással szembesültek. Fióki ügyintézés esetén lehetőség van az észrevétel, panasz azonnali megtételére és szükség szerint a bejelentésről jegyzőkönyv kerül felvételre.

Ügyfeleinknek az észrevétel/ panasz jellegétől és tartalmától függően az alábbi adatokat szükséges megadni, illetve dokumentumokat csatolni:

- Pontos személyes adatok
- Takarékszövetkezeti adatok (ügyfélnév, számlaszám, bankkártya száma)
- Állandó lakcíme/levelezési címe, telefonszám, email cím, egyéb értesítési mód
- Észrevételben, panaszban érintett termék(ek) megnevezése
- Ügyfelünk észrevételének oka és igénye

Azonosításra alkalmas adatok hiányában Ügyfeleink részére kizárólag általános tájékoztatást ad Takarékszövetkezetünk az üzletszabályzatainak, Általános Szerződési feltételeinek illetve Hirdetményei és termékei tartalmával kapcsolatban.

Amennyiben az észrevétel/panasz nem tartalmaz elegendő adatot, információt az érdemi kivizsgáláshoz, úgy telefonon, illetve írásban Takarékszövetkezetünk megkeresheti Ügyfelünket további információk megkérése céljából.

Válaszadás során a Takarékszövetkezet elsősorban ügyfeleink által megadott és regisztrált elérhetőségeken (lakcím, telefonszám, fax szám, e-mail cím) próbálja elérni Ügyfeleit.

### **KIVIZSGÁLÁS**

- Bármely Takarékszövetkezeti fiókban bejelentett/leadott észrevétel vagy panasz esetén – amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy Ügyfelünk nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással – a panaszt a fontosabb adatokkal írásba kell foglalni (jegyzőkönyv) és az ügyintéző a jegyzőkönyv egy példányát Ügyfelünknek átadja, másik példányát pedig a Takarékszövetkezet központjába kivizsgálásra és írásbeli válaszadásra megküldi.

- Telefonon történő észrevételeket és panaszbejelentéseket rögzíti Takarékszövetkezetünk, és a hangfelvétel visszahallgatását biztosítjuk.

### **TÁJÉKOZTATÁS**

Takarékszövetkezetünk a központba beérkezett észrevételekről, panaszokról nyilvántartást vezet és a beérkezést követő 30 napon belül értesítjük ügyfeleinket a Takarékszövetkezeti álláspontról (*amennyiben 30 nap nem elegendő a kivizsgálásra, úgy türelemkérő levelet küld Takarékszövetkezetünk Ügyfelünknek*).

Ezen ügyintézési határidő alól kivételt képeznek a bankkártyás panaszok, amelyekre nemzetközi kártyatársasági szabályok vonatkoznak.

A vizsgálat lezárásának eredményéről tájékoztatjuk ügyfeleinket, valamint tájékoztatást nyújtunk a megoldásról és a jogorvoslati lehetőségekről. A tájékoztatás ügyfeleink kérésének megfelelően történhet levélben postai úton vagy e-mailben, illetve fax útján.

Több termékhez, illetve szolgáltatáshoz kapcsolódó megkeresés esetében a Takarékszövetkezet egy összesítő levélben nyújt tájékoztatást Ügyfeleinek.

Minden jogos ügyfélpanaszt okozó esetben a lehető legrövidebb időn belül a Takarékszövetkezet orvosolja a panaszt, és szükség szerint megtesszük a megfelelő intézkedéseket a kifogásolt folyamattal kapcsolatban.

### **JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

Amennyiben Ügyfelünk a megkeresésre kapott válasszal nem ért egyet, illetőleg azt nem tartja kielégítőnek, úgy kérheti a bejelentésének felülvizsgálatát Takarékszövetkezetünkől vagy reklamációjával írásban az alábbi szervekhez fordulhat:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

telefon: 06-1-489-91-00

- A Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezet (2085 Pilisvörösvár, Fő út 130.) székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez

*Pest Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő: 1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.*

*Budapesti Gazdasági Kamarák mellett működő: 1105 Budapest, Szent L. tér 16.*

Az 1997. évi CLX. törvény 20.§-a szerint az eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület az illetékes, de megalapozhatja az illetékességet, egyéb szempontok között, az érintett vállalkozás székhelye is. A törvényben felsorolt lehetőségek közül a fogyasztó (Ügyfelünk) választhat.

- Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak Ügyfeleink.

Pilisvörösvár, 2009. 01.01