

Üzletfél tájékoztató

Panasza van?

Ha Önnek kifogása, panasza támadt valamely pénzügyi szervezettel szemben, az alábbiak szerint célszerű eljárnia:

1. A panasz előterjesztése a Takarékszövetkezet központjában vagy a kirendeltségeken.

2. A panasz előterjesztése a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél

3. Peres eljárás, békéltető testületek eljárása

4. Illetékes hatóságok felsorolása

1. Panasz előterjesztése a Takarékszövetkezet központjában vagy a kirendeltségeken

Panaszával **mindenekelőtt forduljon ahhoz a kirendeltséghez**, amelynek szolgáltatását, eljárását kifogásolja. Panaszának orvoslása így, az Önnel szerződött szolgáltatóval közvetlenül, gyorsan és egyszerűen megtörténhet.

Szóbeli panaszát nyitvatartási időben az érintett kirendeltségen, vagy a Takarékszövetkezet székhelyén lehet megtenni.

A telefonon közölt szóbeli bejelentést **szerdai napokon 7.30-20.00 óráig a +36-66/514-560-as központi telefonszámon** lehet megtenni. A telefonon közölt panaszt (a TKSZ és az üzletfél közti telefonos kommunikációt) az intézmény köteles rögzíteni és a hangfelvételt egy évig megőrizni. A hangfelvétel visszahallgatását a panaszos számára lehetővé kell tenni, az arról készített írásos jegyzőkönyvet pedig kérése esetén térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani.

Az egyszerű megítélésű szóbeli panaszt a Takarékszövetkezet szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Takarékszövetkezet a panasszal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát Önnek átadja (telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi).

Írásbeli panasz esetén a Takarékszövetkezetnek **30 napja** van, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva a panaszosnak írásban megküldje.

A panasz elutasítása esetén a Takarékszövetkezet Önt **írásban** tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Felügyelet vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adnia továbbá a Felügyelet és a békéltető testület levelezési címét.

Célszerű minél pontosabban megjelölni azokat az iratokat, közléseket, információkat, amelyek panasza alapjául szolgálnak. Ezeket lehetőleg mellékelje panaszához. Jelölje meg a panaszban azt is, hogy milyen igényt támaszt a pénzügyi szervezettel szemben.

2. Panasz előterjesztése a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél (PSZÁF)

A Felügyelet eljárását a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Psztv.) alapján, kérelemre vagy hivatalból indított fogyasztóvédelmi eljárás keretében végzi.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretei között ellenőrzi

- a Takarékszövetkezet fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító – a pénzügyi szervezetekre vonatkozó törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályokban előírt – fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek,

- a fogyasztókkal szembeni, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek,
- és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek betartását, és eljár e rendelkezések Takarékszövetkezet általi megsértése esetén.

A Felügyeletnek továbbra sincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a Takarékszövetkezet közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben, polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre történő megindítása

A fogyasztóvédelmi eljárás indulhat a Felügyeletre érkező **kérelem** (panasz) alapján, de a Felügyelet maga is indíthat (**hivatalból**) fogyasztóvédelmi eljárást.

A fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután a Takarékszövetkezettől, az általa meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, ügyfélkapun vagy e-mail-ben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a panaszára nem kapott választ,
- a panasz kivizsgálása nem a Psztv. 4. §-ban meghatározott jogszabályokban előírtak szerint történt,
- a TKSZ válaszából egyéb, a fentebb meghatározott jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A Felügyeletre kérelem az alábbiak szerint nyújtható be:

- **Személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt.39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8.00-18.00, kedd, csütörtök: 8.00-16.30, szerda: 8.00-17.00, péntek: 8.00-12.00)**
- **Ügyfélszolgálat levelezési címe: 1534 Budapest BKKP.Pf.777.**
- **Tel.: +36-1-489-9100**
- **Fax.: +36-1-489-9102**
- **Honlap: www.pszaf.hu**
(https://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/beadvany_panasz.html) **elektronikus űrlap letöltésének helye**

A kérelemhez mellékelni javasolt minden rendelkezésre álló iratot, dokumentációt, így különösen a pénzügyi szervezettel kötött levelezés...stb. másolati példányát. A kérelem beérkezése után a Felügyelet vizsgálja, hogy a kérelem elbírálása hatáskörébe tartozik-e, illetve hiánypótlásra szükség van-e.

A Felügyelet **a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le**, amelyet közöl mind a kérelmezővel, mind a Takarékszövetkezettel. A Felügyelet ezen eljárásában született valamennyi határozatának rendelkező részét és a **jogsértést megállapító határozatait teljes terjedelemben honlapján nyilvánosságra hozza**, a titok- és adatvédelmi előírások tiszteletben tartásával.

Fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő 3 éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetik meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

2010. október hó 12. napjától a lakossági üzletfelek a kormányzati portál (www.magyarorszag.hu) Ügyfélkapuján keresztül is benyújthatják elektronikus űrlap formátumban fogyasztóvédelmi beadványaikat a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez. Az elektronikus űrlap a Felügyelet honlapjáról letölthető, amely az elektronikus nyomtatványkitöltő program segítségével tölthető ki. Ezt követően a

Hatályos: 2011. június hó 01. napjától

dokumentumot az ügyfélkapus regisztrációval rendelkező személyek feltölthetik a kormányzati portálra. Az üzletfelek beadványukra – ha másképpen nem igénylik – elektronikus úton kapnak közvetlenül választ a Felügyelettől.

3. Peres eljárás, békéltető testületek eljárása

Fontos tudni, hogy a Felügyelet eljárásának célja nem a fogyasztó egyéni (jog)sérelmének orvoslása. Felügyeleti hatáskörben ugyanis nincs lehetőség az egyedi szerződéses kapcsolatokról eredő polgári jogviták államigazgatási úton történő eldöntésére, valamint a felügyelt intézménytől valamely egyedi intézkedés, kártérítés közvetlen kikényszerítésére, arra csak polgári peres úton van mód.

Annak érdekében, hogy a Takarékszövetkezet és az Ön, mint panaszt tevő fogyasztó közötti vitát a bíróságok igénybevétele nélkül sikerüljön megnyugtatóan rendezni, **Önnek lehetősége van arra, hogy panaszával békéltető testülethez forduljon.** A békéltető testület egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő eljárása keretében megkísérli, hogy egyezséget hozzon létre Ön és a pénzügyi szervezet között, ennek eredménytelensége esetén pedig határozzon a vitában. A békéltető testület határozata csak akkor kötelezi a pénzügyi szervezetet, ha annak alávetette magát.

A békéltető testületek a területi gazdasági kamarák mellett működő független testületek, hatáskörüket és eljárásuk szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37. §-ai tartalmazzák. **Ezen szabályokat 2011. június hó 30. napjáig kell alkalmazni.**

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Eljárására a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett Takarékszövetkezet vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető kamara szerinti megyére (fővárosra) terjed ki.

A békéltető testületi tagok függetlenek és pártatlanok, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek. A békéltető testület háromtagú tanácsban jár el.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a Takarékszövetkezettel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a panasz elutasítását, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékokat az egyeztetés megkísérléséről

A kérelemnek tartalmaznia kell:

1. fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha az illetékességet a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani, a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát,
4. fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy az eljárás megindításának feltétele teljesült,
6. fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
7. a testület döntésére irányuló indítványt.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást. Az eljárás megindítása megszakítja az elévülést.

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja. Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

Hatályos: 2011. június hó 01. napjától

A tanács az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében:

1. kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a Takarékszövetkezet – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
2. ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a Takarékszövetkezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Ha a Takarékszövetkezet a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A békéltető testületek elérhetőségei az alábbi linken találhatóak: www.bekeltetes.hu

Pénzügyi Békéltető Testület(PBT) eljárása 2011. július hó 1. napjától:

Hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Takarékszövetkezet között – a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a PBT egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

PBT eljárása a fogyasztó kérelmére indul. Az eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a Takarékszövetkezetnél közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Ezen feltételt a kérelem beadásakor igazolni kell, e nélkül a PBT a kérelmet elutasítja. Másik fontos feltétel, hogy ne legyen folyamatban más eljárás az adott ügyre vonatkozóan. Ezért a fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

A kérelemnek tartalmazni kell az alábbiakat:

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
3. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
4. a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
5. az elutasított panaszt,
6. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
7. a döntésre irányuló indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azon okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), melynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik. Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, csatolni kell a képviseleti meghatalmazást is. A kérelem a PBT honlapjáról letölthető iratminta szerint is benyújtható.

Az eljárás során mindkét felet együttműködési kötelezettség terheli. A PBT eljárása ingyenes, eljárási díj, illeték nem terheli sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót. Az eljárás során felmerült költségek összegéről és viseléséről (pl.: előzetes tudakozódás, levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés,...) kötelezést tartalmazó határozat esetén rendelkezni kell. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

Hatályos: 2011. június hó 01. napjától

A tanács az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja. Az eljárás megindulásának kezdő időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan kérelem a PBT-hez beérkezik. A tanács határozatát, illetve ajánlását meghozatala napján hirdeti ki. A PBT jogosult határozatát, illetve ajánlását – a felek nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének rövid leírásával nyilvánosságra hozni.

A határozatban (egyezség, kötelezést tartalmazó határozat) megállapított kötelezettség teljesítésére a határozat kézbesítését követő naptól számított 15 napos határidőt kell szabni.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. A kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése kérhető a kézbesítésétől számított 15 napon belül a Fővárosi Bíróságtól.

Ha a Takarékszövetkezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a PBT – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a szolgáltató részére történő kézbesítésétől számított 60 nap elteltével – nyilvánosságra hozni. Ugyanakkor az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.

Ha a Takarékszövetkezet a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a PBT-t.

A PBT-re vonatkozó eljárási rendelkezések megtalálhatóak a PBT honlapján (www.pszaf.hu/pbt), valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 2011. július hó 1. napjától hatályos V. fejezetében, valamint a 119. § - ában.

4. Az illetékes hatóságok felsorolása:

1. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

- személyesen az Ügyfélszolgálat címén nyitvatartási időben (hétfő: 8.00-18.00, kedd, csütörtök: 8.00 – 16.30, szerda: 8.00 – 17.00, péntek: 8.00-12.00) 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Ügyfélszolgálat levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.777.
- Telefon: +36-1-489-9100
- Fax: +36-1-489-9102
- Honlap: www.pszaf.hu
(http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/beadvany_panasz.html elektronikus űrlap letöltésének helye)

2. Székhely szerinti Békéltető Testület (2011. június hó 30. napjáig)

(Békés Megyei Békéltető Testület, 5600 Békéscsaba, Penza ltp.5., Telefon: +36-66-324-976, +36-66-446-354, +36-66-451-775, Fax: +36-66-324-976) A területileg illetékes Békéltető Testület elérhetőségei megtalálhatóak a www.nfh.hu/hasznos linkek internetes oldalon.

3. Pénzügyi Békéltető Testület – PBT (2011. július hó 1. napjától)

(postai úton vagy személyesen: 1013 Budapest Krisztina krt. 39.
- levelezési címe: H—1534 Bp BKKP Pf. 777.
- elektronikus úton az Ügyfélkapun keresztül: www.magyarorszag.hu)
PBT internetes elérhetősége: www.pszaf.hu/pbt
Tel.: +361-489-9100

Hatályos: 2011. június hó 01. napjától

4. GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL:

(levélcím: 1245 Budapest 5., Pf.1036)

5. NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG:

(1364 Bp. Pf.144., internetes elérhetősége: www.nfh.hu)

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének elérhetősége: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.)

6. ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP(OBA):

(1027 Bp. Csalogány u.9-11., Levélcím: 1535 Bp 114. Pf.793, Tel.:+36-1-214-0661,

Fax: +36-1-214-0665)

7. területileg illetékes bíróság.