

35/2017. számú SZHISZ külső szabályzathoz tartozó eljárásrend
KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet

Panaszkezelési eljárásrend

KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet

Panaszkezelési tevékenységére vonatkozó speciális rendelkezések

Hatályos: 2018. február 27.

A KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet a panaszkezelésről szóló 3 5/2017. számú SZHISZ külső szabályzat 7. pontjában (Panaszkezelési eljárásrend) meghatározottaknak eleget téve Panaszkezelési eljárásrendet készít, a Szabályzat 7. pontjában meghatározott tartalommal.

Az eljárásrend készítésének célja, hogy a Társaságon belül a panaszkezelés menetét a panasz beérkezésétől a panasz megválaszolásáig és az ügyfél részére történő megküldéséig részletesen rögzítse, és az egyes folyamatok esetében a felelősöket egyértelműen megjelölje.

A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Az ügyfélbejelentések fogadása és átvétele elsősorban a Titkárság, mint központi iktató szervezeti egység, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló ügyintézők feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden takarékszövetkezeti munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni.

Az ügyféltől, vagy megbízottjától átvett/beérkezett panaszt haladéktalanul át kell adni a panaszkezelési tevékenység felügyeletéért, szabályosságáért felelős központi szerv, a Takarékszövetkezet Compliance Szakterület részére ügyintézésre.

1.1. Szóbeli panasz

A Takarékszövetkezet felé panaszát az ügyfél szóban (személyesen vagy telefonon) is előterjeszheti.

A szóbeli panasz esetén az ügyintéző felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési tájékoztató elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. Az ügyfelek számára készült Panaszkezelési Tájékoztató és mellékletei elérhető a kirendeltségekben kifüggesztve, illetve a honlapról letölthető.

A KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet panaszügyintézés helyszínei, kirendeltségei, székhelye, közvetítőinek elérhetőségét a Panaszkezelési Szabályzat Panaszkezelési Tájékoztató melléklete tartalmazza.

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván az ügyfél bejelentést tenni, úgy ezt megelőzően az ügyfél kérheti a Társaság székhelyén a Titkárság, továbbá a Társaság valamennyi kirendeltsége munkatársainak segítségét.

Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott szóbeli választ nem fogadja el, vagy kifejezetten kéri annak írásos rögzítését, úgy a Takarékszövetkezet nyitva álló központjában, egységeiben, vagy honlapján (www.koronatakarek.hu) rendelkezésre áll a panasz bejelentés felvételére jegyzőkönyv nyomtatványminta. Előbbi lehetőségeken túl a Magyar Nemzeti Bank internetes oldalán is (<http://www.mnb.hu>) található formanyomtatvány a panasz megtételére, illetve felvételére.

A kitöltést követően az ügyfél jogosult egy példányra a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. A panaszhoz szükséges mellékelni a kapcsolódó dokumentumokat a teljes körű válaszadás érdekében.

1.2. Írásbeli panasz

A Takarékszövetkezet lehetővé teszi az ügyfelei részére az írásbeli panasz benyújtási csatornáit is. A Takarékszövetkezet bármely, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen, vagy meghatalmazott által is át lehet adni a panaszról az iratot.

Az írásos panasz előterjeszhető:

- az ügyfél által megírt levélként,
- a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon.

A Takarékszövetkezet lehetővé teszi az ügyfél részére

- a www.koronatakarek.hu honlapján, illetve

- a panaszügyintézés helyszínein

hogy írásbeli panaszához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon.

A Takarékszövetkezet az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Írásbeli panasz benyújtásának lehetséges módjai:

- a) Az ügyfél személyesen vagy az ügyfél megbízásából más személy a Takarékszövetkezet Panaszkezelési Szabályzat Panaszkezelési Tájékoztatójának mellékletében megjelölt egységek munkatársai részére adhatja le írásbeli panaszát.

Az ügyfél jogosult egy másolati példányra az átadott nyomtatványból/ iratból, melynek átvételét igazolnia szükséges.

Amennyiben az ügyfél személyesen adja le írásbeli panaszát, a Takarékszövetkezet tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

- b) Az ügyfél postai úton is eljuttathatja írásbeli panaszát a Takarékszövetkezet részére:

levelezési cím: KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet
székhely: 3525 Miskolc, Széchenyi István utca 70.

A levél tárgyaként javasolt feltüntetni: panaszlevél.

A kirendeltségekbe címzett panaszos küldeményeket – a kirendeltségen történő érkeztetést követően – haladéktalanul a Compliance Szakterület részére kell továbbítani, illetve szkennelve elküldeni a panasz@koronatakarek.hu címre.

- c) Az ügyfél telefax útján is élhet írásbeli panasszal:

telefaxszám: +36-46/584-141

- d) Az ügyfél írásbeli panaszát elektronikus levélben is elküldheti:

e-mail cím: panasz@koronatakarek.hu

Amennyiben a panaszos ügyfelet nem sikerült az e-mailje alapján azonosítani, úgy e-mailen keresztül kell tőle az azonosításához szükséges információkat kérni határidő megjelölésével, azonban a panaszt nyilvántartásba kell venni (azzal a megjegyzéssel, hogy az azonosításához szükséges információkat várjuk). Ebben az esetben az

azonosításhoz szükséges információkat, adatokat a Compliance Szakterület kéri be az érintett ügyféltől és a válasz beérkezését követően szignálja ki a válaszadásra hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetője felé. A válaszadásra nyitva álló határidő ilyen esetben az azonosításához szükséges információk beérkezésétől számítandó.

A panaszügyintézés során az ügyfél eljárhat meghatalmazott vagy törvényes képviselője útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján kíván eljárni, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panaszügyintézés képviselő útján történő benyújtása esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a képviselői jogosultságot. A formanyomtatványon a panasszal érintett ügyfél neve mellett fel kell tüntetni a képviselő nevét is.

A Takarékszövetkezethez benyújtott panaszokra vonatkozó szabályok Az ügyfélbejelentések átvételével kapcsolatos tudnivalók

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panaszlevél beérkezését követő eljárás és eljuttatása a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység felé:

- a) amennyiben a panaszos levél (akár személyesen, írásban, faxon, elektronikus úton) a Központ Titkárságra érkezik be, a Titkárság az iktatást követően haladéktalanul, (lehetőleg még a beérkezés napján) az iktató rendszeren keresztül elektronikusan és papír alapon továbbítja a panaszos levelet a Compliance Szakterület felé.
- b) amennyiben a panaszos levél a kirendeltségekre érkezik személyesen, postai úton, vagy személyes előadást követően jegyzőkönyv készül a panaszról, a kirendeltség köteles a panaszt vagy a felvett jegyzőkönyvet haladéktalanul (lehetőleg még a beérkezés napján) iktatásra továbbítani szkennelve és eredetben a Titkárság felé. A Titkárság az iktatást követően a panaszos levelet/jegyzőkönyvet az iktató rendszeren keresztül haladéktalanul továbbítja a Compliance Szakterület felé.

A Compliance Szakterület a panaszt nyilvántartásba veszi, és az ügyintézésre nyitva álló határidővel feladatként továbbítja (szignálja) a panasz tárgyában hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetője felé, aki kijelöli a panasz ügyintézőjét. A panaszra adott választ a Compliance Szakterület véleményezi. A panaszra adott válasz postázásáért a válaszadásra kijelölt szervezeti egység a felelős a 30 napos törvényi válaszadási határidő betartása mellett.

A panasz bejelentésének formájától függetlenül minden esetben egyértelműen ki kell derülnie a panasz Takarékszövetkezetbe történő beérkezése időpontjának.

Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, úgy haladéktalanul értesíteni kell az Elnök-ügyvezetőt, a Belső Ellenőrzés vezetőjét és a Compliance Szakterületet, akik kezdeményezhetik szükség esetén belső ellenőrzési / megfelelőségi vizsgálat indítását.

A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével végzi el.

A hatáskörrel rendelkező szakterületnek minden jogos és a Takarékszövetkezet terhére anyagi következménnyel járó ügyfélpanasz esetén az eset pontos leírásával feljegyzést vagy jegyzőkönyvet kell készítenie, amelynek egy példányát az Elnök-ügyvezető és a Compliance Szakterület részére el kell juttatni a nyilvántartások és az adóvonzatok rendezése érdekében.

Tekintettel arra, hogy a kártérítés működési kockázati eseményt jelent, ezért azt a Compliance Szakterület köteles jelezni a Kockázati Kontroll Szakterületnek.

Amennyiben értelmezhető, a panaszügyek esetében a reputációs kockázati hatásokat is értékelni kell. A reputációs kár mértékét a Kockázati Kontroll szakterület határozza meg és arról írásban tájékoztatja a Takarékszövetkezet Compliance Szakterületét.

A beérkezett panaszügyet nyilvántartásba vételt követően kivizsgálásra a Compliance Szakterület szignálja a kivizsgálást végző szervezeti egységhez. A szervezeti egység haladéktalanul elvégzi a szükséges intézkedéseket, hogy a rendelkezésre álló ügyintézési határidő betartásával készülhessen el a panaszra a válasszal.

Az ügyfélbejelentések megválaszolásának határideje a bejelentés kézhezvételének a napjától számított 30 (harminc) naptári nap, azzal, hogy a Compliance Szakterület rövidebb határidőt is előírhat a választervezet előkészítésére. Ezen időszak alatt kell kivizsgálni a panaszt, s elkészíteni a panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó dokumentumot. A Takarékszövetkezet a panaszra sürgősen késedelem nélkül, a jogszabály által szabott panaszkezelési határidő betartásával ad választ. A panaszkezelésre jogszabályok által előírt határidő meghosszabbítására nincs mód. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum), a Takarékszövetkezet írásban tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Az ügyfélbejelentéssel kapcsolatban hozott érdemi döntést indoklással kell ellátni. Amennyiben a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni 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 panaszügyintézést.

A panaszbejelentést kivizsgáló szervezeti egység vezetője figyelemmel követi az ügyfélbejelentés megválaszolásának határidejét. A válaszlevelet elkészítő ügyintéző és közvetlen vezetője felel az irat tartalmának szakszerűségéért. Az elkészített válaszlevelet az ügyintéző és közvetlen vezetője szignálja, majd ezt követően - a panaszoshoz történő tértivevényes postázást megelőzően - legalább 2 munkanappal megküldi áttekintésre elektronikus formában a Compliance Szakterület részére az iktató rendszeren keresztül feladat-megjelöléssel.

A panaszos felé megküldött válaszlevelet másolatban elektronikusan meg kell küldeni a Compliance Szakterület felé a nyilvántartásba vétel befejezése momentumaként. A válaszlevélnek és mellékleteinek biztosítania kell, hogy a Panaszkezelési Szabályzatban, és a jelen Eljárásrendben meghatározott panaszügyi nyilvántartás adatai rögzíthetőek legyenek.

A panaszbejelentésre a papír alapú válaszlevelet a kivizsgáló szervezeti egységnek kell oly módon (ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként) megküldenie az ügyfél részére,

amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az alábbi esetekben a válasz megküldésekor az illetékes szakterületi vezető köteles a Vezetőséget és a Compliance Szakterületet tájékoztatni, illetve a jogtanácsos ellenjegyzését kérni:

- 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.

A panasz kivizsgálása szóbeli panasz esetén

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Takarékszövetkezet azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Takarékszövetkezet jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Takarékszövetkezet felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Takarékszövetkezet 5 (öt) évig köteles megőrizni. A Takarékszövetkezet az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását előre egyeztetett időpontban, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Takarékszövetkezet a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Elő kell segíteni, hogy az ügyfelek a panasztétel során, a kifogásaikat és azok indokait a jegyzőkönyvben lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosítására alkalmas módon), lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt

- szóbeli panasz esetén a Takarékszövetkezet átadja az ügyfélnek,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldi meg a Takarékszövetkezet az ügyfél részére.

A Takarékszövetkezet a panaszra adott, indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi az ügyfél részére.

A Takarékszövetkezet által felvett jegyzőkönyv – amennyiben készítését jogszabály írja elő – legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése mellett annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerülhessen,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő takarékszövetkezeti munkatárs és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a Takarékszövetkezet pontos elnevezése és címe.

A panasz kivizsgálása írásbeli panasz esetén

A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot követő 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az ügyfél részére.

Zálogkölcsonzési ügyletekkel és pénzváltási tevékenységgel kapcsolatos panaszkezelés eljárási szabályai

A kézizálog-kölcsonzési ügyletekre és a pénzváltási tevékenységgel kapcsolatosan is az előző pontokban meghatározott szabályok vonatkoznak a következő eltérésekkel: A kézizálog-kölcsonügyletekre, és a pénzváltási tevékenységre vonatkozóan előterjesztett panaszok ügyintézése a Takarékszövetkezet illetékes szervezeti egységénél történik. A kézizálog-kölcsonügylet adósa és a pénzváltási tevékenységgel kapcsolatosan a panasz előterjeszhető mind a Takarékszövetkezetnél, mind a zálogközvetítőnél/pénzváltónál az általános szabályok szerint. Amennyiben az adós/pénzváltó ügyfél panaszát a zálogközvetítőnél/pénzváltónál terjeszti elő, a zálogközvetítő/pénzváltó köteles a beérkezett/felvett panaszt haladéktalanul szkennelve, illetve postai úton eredetben továbbítani a Takarékszövetkezet részére ügyintézésre, mely a panaszt nyilvántartásba veszi. A zálogközvetítő/pénzváltó a hozzá beérkezett, általa felvett panaszokról külön nyilvántartást vezet, melyet negyedévente a negyedévet követő 5. napig e-mail útján a compliance@koronatakarek.hu email címre köteles megküldeni.

A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Takarékszövetkezet a tájékoztatását/válaszát olyan módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Takarékszövetkezet a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Takarékszövetkezet tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A Takarékszövetkezet az elutasított panaszbeadványra adott válaszelevélben köteles tájékoztatást adni arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. A válaszelevélben meg kell adni a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok

költségmentes megküldését is a Takarékszövetkezettől. A Takarékszövetkezet tájékoztatja az ügyfelet továbbá a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelöléséről is.

Az alávetés a Takarékszövetkezet írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatában a Takarékszövetkezet korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvita alapjául szolgáló szerződést azért kötötte, mert a Takarékszövetkezet kereskedelmi kommunikációjában vállalta, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, a Takarékszövetkezetet e nyilatkozata - az abban meghatározott feltételekkel - köti az adott eljárásban akkor is, ha nem tett általános alávetési nyilatkozatot. A Takarékszövetkezet akkor mentesül e nyilatkozat kötőereje alól, ha bizonyítja, hogy azt a szerződéskötésig a vállalással azonos módon visszavonta.

A Takarékszövetkezet tett általános alávetési nyilatkozatot.

A PBT eljárása ingyenes, ugyanakkor a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel igazoltan felmerülhetnek költségek, melyet az a fél visel, amelynek terhére a PBT az ügyet eldöntötte.

A PBT jogosult határozatát, illetve ajánlását – a felek nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének rövid leírásával nyilvánosságra hozni.

JAVASLAT ELŐTERJESZTÉSE

A Takarékszövetkezet nem kezeli panaszként az olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezést, amely a Takarékszövetkezet működésének javítását célozza.

A HONLAPON TALÁLHATÓ FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PANASZKEZELÉSI INFORMÁCIÓK KARBANTARTÁSA

A honlapon található fogyasztóvédelmi és panaszkezelési információk, tájékoztatók, formanyomtatványok karbantartásáért, felülvizsgálatáért a Fogyasztóvédelmi Ügyekért Felelős Kapcsolattartó felelős. Az aktuális információk, tájékoztatók, egyéb dokumentumok kihelyezése érdekében együttműködik a honlap szerkesztésért felelős munkatárssal. A Fogyasztóvédelmi Ügyekért Felelős Kapcsolattartó a compliance@koronatakarek.hu címen érhető el.

A TAKARÉKSZÖVETKEZET TERHÉRE ANYAGI KÖVETKEZMÉNNYEL JÁRÓ PANASZ

Ha panasz megvizsgálása során a Takarékszövetkezet terhére/javára anyagi következmény valószínűsíthető, a panasz megválaszolása során a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetője – a Compliance Szakterület mellett – tájékoztatja az Elnök-ügyvezetőt és iránymutatást kér. Az adott ügyben meghozott döntésről feljegyzés készül vagy elektronikus levelezés formájában vagy papír formájában, mely feljegyzést az adott ügyfélaktában le kell fűzni. Az ügy eredményéről tájékoztatni szükséges a főkönyvelőt.