

PÁTRIA Takarékszövetkezet

**35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat
Panaszkezelési Szabályzat**

S1. számú melléklet

A Pátia Takarékszövetkezet panaszkezelési eljárásrendje

Hatályos: 2019. március 1.napjától

- **Az eljárásrend készítésének célja**

Jelen eljárásrend készítésének célja, hogy a PÁTRIA Takarékszövetkezeten 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. Célja továbbá az is, hogy iránymutatást adjon a PÁTRIA Takarékszövetkezet megbízásából közvetítői tevékenységet folytató megbízottak tevékenysége során keletkező panaszügyek kezelésére.

- **A panaszok kezelése**

A panaszok teljes körű kezelése a PÁTRIA Takarékszövetkezet a panaszkezelést végző munkatárs munka- és feladatkörébe tartozik, amely feladatokat a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartói tevékenységet is ellátó Compliance Officer felügyelete mellett és vele együttműködve lát el.

- **A panaszkezelést végző munkatárs és helyettesének megjelölése és elérhetőségei**

| | |
|--|--|
| Panaszkezelést végző munkatárs: | |
| neve: | Vargáné Herczeg Bernadette |
| telefonszáma: | 06-29-530-229 |
| e-mail címe: | vargane.bernadette@patriatakarek.hu |
| postacíme: | 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22. |
| Helyettese: | |
| neve: | Lévai Zoltán |
| telefonszáma: | 06-29-531-251 |
| e-mail címe: | levai.zoltan@patriatakarek.hu |
| postacíme: | 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22. |

- **Az FÜFK személye és elérhetőségei (cím, telefonszám, e-mail cím):**

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó neve: dr. Magyar Gyöngyi
 cím: 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22.
 telefonszám: 06-29-530-219
 e-mail: magyar.gyongyi@patriatakarek.hu

- **A Takarékszövetkezet fiókjainak, továbbá székhelyének és egyéb bejelentési csatornáinak elérhetősége, valamint az ügyfélfogadási időpontok**

Az ügyfelek számára nyitva álló helyiségek nyitvatartási ideje: munkanapokon hétfőn 8 és 17:30 óra, kedden, szerdán, csütörtökön 7:30 és 16 óra, pénteken 7:30 és 14:30 óra között.

| Fiók neve | Fiók címe | Telefon | Telefax | E-mail |
|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------|-------------|----------------------------|
| Gyömrő Központ | 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22. | 29/ 530-210 | 29/ 530-213 | kozpont@patriatakarek.hu |
| Ügyfélszolgálati vonal | 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22. | 06-21-24-24-651 | --- | kozpont@patriatakarek.hu |
| Abonyi Fiók | 2740 Abony, Kossuth tér 3-4. | 53/ 360-144 | 53/ 562-135 | abony@patriatakarek.hu |
| Albertirsai Fiók | 2730 Albertirsa, Pesti út 28. | 53/ 370-440 | 53/ 571-029 | albertirsa@pecel.tksz.hu |
| Budapest I. sz. Fiók | 1181 Budapest, Üllői út 399. | 1/ 297-1635 | 1/ 297-4510 | budapest1@patriatakarek.hu |
| Budapest II. sz. Fiók | 1165 Budapest, Centenárium sétány 16. | 1/ 403-5014 | 1/ 403-5014 | budapest2@patriatakarek.hu |
| Budapest III. sz. Fiók | 1054 Budapest, Báthory u. 1. | 1/ 354-3960 | 1/ 374-0310 | budapest3@patriatakarek.hu |

| | | | | |
|---|---|-------------|-------------|-----------------------------------|
| Ceglédi Fiók | 2700 Cegléd, Eötvös tér 6. | 53/ 506-114 | 53/ 506-125 | cegled@patriatakarek.hu |
| Csömöri fiók | 2141 Csömör, Szabadság út 16. | 28/ 543-450 | 28/ 543-451 | csomor@patriatakarek.hu |
| Ecséri Fiók részleges nyitvatartással, minden héten szerdánként (2019.04.01- től kizárólag tájékoztatást nyújtó fiók) | 2233 Ecsér, Széchenyi utca 29. | 29/ 335-159 | 29/ 335-738 | ecser@patriatakarek.hu |
| Felsőpakonyi Fiók részleges nyitvatartással, minden héten szerdánként | 2363 Felsőpakony, Eötvös u.22. | 29/317-533 | 29/317-533 | felsőpakony@patriatakarek.hu |
| Gödöllői Fiók | 2100 Gödöllő, Petőfi Sándor tér 8. | 28/ 514-550 | 28/ 514-551 | godollo@patriatakarek.hu |
| Gyömrői Fiók | 2230 Gyömrő, Táncsics utca 82. | 29/ 530-675 | 29/ 530-677 | gyomro@patriatakarek.hu |
| Hernádi Fiók | 2376 Hernád, Köztársaság u. 47/B. | 29/374-110 | 29/374-110 | hernad@patriatakarek.hu |
| Inárcsi Fiók | 2365 Inárcs, Széchenyi u. 4. | 29/370-027 | 29/370-027 | inarcs@patriatakarek.hu |
| Isaszegi Fiók | 2117 Isaszeg, Kossuth L. u. 15. | 28/ 582-270 | 28/ 582-271 | isaszeg@patriatakarek.hu |
| Jászkarajenői Fiók részleges nyitvatartással, minden héten szerdánként (szerdánként (2019.04.01-től kizárólag tájékoztatást nyújtó fiók) | 2746 Jászkarajenő, Fő út 89. | 53/ 366-017 | 53/ 366-017 | jaszkarajeno@patriatakarek.hu |
| Kakucsi Fiók | 2366 Kakucs, Sas telep 1. | 29/376-068 | 29/376-068 | kakucs@patriatakarek.hu |
| Kecskeméti Fiók | 6000 Kecskemét, Izsáki u. 70. | 76/322-300 | 76/322-300 | kecskemets@patriatakarek.hu |
| Kistarcsai Fiók | 2143 Kistarcsa, Széchenyi u. 67. | 28/ 506-840 | 28/ 506-841 | kistarcsa@patriatakarek.hu |
| Lajosmizsei Fiók | 6050 Lajosmizse, Szabadság tér 10. | 76/457-308 | 76/457-308 | lajosmizse@patriatakarek.hu |
| Maglódi Fiók | 2234 Maglód, Fő út 13. | 29/ 325-170 | 29/ 326-221 | maglod@patriatakarek.hu |
| Mendei Fiók részleges nyitvatartással, minden héten hétfőnként (szerdánként (2019.04.01- től kizárólag tájékoztatást nyújtó fiók) | 2235 Mende, Fő út 3. | 29/ 438-004 | 29/ 438-575 | mende@patriatakarek.hu |
| Monori Fiók | 2200 Monor, Kossuth Lajos u. 77. | 29/ 410-396 | 29/ 415-910 | monor@patriatakarek.hu |
| Nagykőrösi Fiók | 2750 Nagykőrös, Rákóczi u. 1. | 53/ 351-166 | 53/ 351-166 | nagykoros@patriatakarek.hu |
| Nyáregyházi Fiók | 2723 Nyáregyháza, Nyári Pál utca 19. | 29/ 490-022 | 29/ 490-245 | nyaregyhaza@patriatakarek.hu |
| Nyársapáti Fiók | 2712 Nyársapát, József Attila u. 176. hrsz. | 53/ 389-030 | 53/ 389-030 | nyarsapat@patriatakarek.hu |
| Ócsai Fiók | 2364 Ócsa, Falu Tamás u. 65. | 29/378-160 | 29/378-160 | ocsa@patriatakarek.hu |
| Örkényi Fiók | 2377 Örkény, Kossuth u.34/A. | 29/510-023 | 29/510-023 | orkeny@patriatakarek.hu |
| Péceli Fiók | 2119 Pécel, Ráday Gedeon tér 10. | 28/ 547-740 | 28/ 547-741 | pecel@patriatakarek.hu |
| Pilisi Fiók | 2721 Pilis, Rákóczi u. 34 | 29/ 496-174 | 29/ 498-179 | pilis@patriatakarek.hu |
| Sülysápi Fiók | 2241 Sülysáp, Malom utca 1/A | 29/ 635-800 | 29/ 635-810 | sulysap@patriatakarek.hu |
| Táborfalvai Fiók részleges nyitvatartással, minden héten szerdánként (szerdánként (2019.04.01-től kizárólag tájékoztatást nyújtó fiók) | 2381 Táborfalva, Kossuth L. út 24. | 29/382-041 | 29/382-041 | taborfalva@patriatakarek.hu |
| Tápióbicskei Fiók | 2764 Tápióbicske, Rákóczi u. 64. | 29/ 421-312 | 29/ 421-312 | tapiobicske@patriatakarek.hu |
| Tápiószentmártoni Fiók | 2711 Tápiószentmárton, Kossuth L. u. 17/a | 29/ 623-011 | 29/ 623-015 | tapioszentmarton@patriatakarek.hu |
| Tököli Fiók | 2316 Tököl, József A. u.24. | 24/489-098 | 24/489-098 | tokol@patriatakarek.hu |
| Törteli Fiók | 2747 Törtel, Dózsa György u. 8. | 53/ 376-013 | 53/ 376-013 | tortel@patriatakarek.hu |

| | | | | |
|--|----------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|
| Újhartyáni Fiók | 2367 Újhartyán, Újsor 1. | 29/372-125 | 29/372-125 | ujhartyan@patriatakarek.hu |
| Újlengyeli Fiók | 2724 Újlengyel, Kossuth L. u.67. | 29/385-194 | 29/385-194 | ujlengyel@patriatakarek.hu |
| Üllői Fiók | 2225 Üllő, Pesti út 71. | 29/ 521-240 | | ullo@patriatakarek.hu |
| Vasadi Fiók részleges nyitvatartással, minden héten csütörtökönként (szerdánként (2019.04.01- től kizárólag tájékoztatást nyújtó fiók) | 2211 Vasad, Monori út 4. | 29/ 494-021 | 29/ 494-375 | vasad@patriatakarek.hu |
| Vecsesi Fiók | 2220 Vasad, Telepi út 50/A | 29/ 350-354 | 29/ 350-354 | vecses@patriatakarek.hu |

A Takarékszövetkezet a(z)

- szóban előterjesztett panaszt:
 - személyesen: a Takarékszövetkezet székhelyén munkanapokon hétfőn 8 és 17:30 óra, kedden, szerdán, csütörtökön 7:30 és 16 óra, pénteken 7:30 és 14:30 óra között, valamint a fentebb megjelölt ügyfélfogadási helyein, annak nyitvatartási idejében,
 - telefonon: a 06-21-24-24-651 központi ügyfélszolgálati telefonszámon a hét minden napján 7 x 24 órában
- írásban előterjesztett panaszt:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján: a fentebb megjelölt ügyfélfogadási helyein, azok nyitvatartási idejében,
 - a Takarékszövetkezet székhelyére címezve: 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22.
 - a Takarékszövetkezet telefaxszámán: 29/530-213
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a kozpont@patriatakarek.hu e-mail címen fogadja.

- **Mindazon elérhetőség megjelölése, amelyekre az ügyfél a kérelmi nyomtatványok megküldése iránti igényét előterjesztheti**

Az ügyfél minden, a fentiekben megjelölt elérhetőségen keresztül előterjesztheti arra vonatkozó igényét, hogy a PÁTRIA Takarékszövetkezet a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt számára haladéktalanul, elektronikusan vagy postai úton, díjmentesen küldje meg.

- **A Takarékszövetkezet szóbeli személyes panaszkezelés során alkalmazott eljárásának részletes leírása**

- Amennyiben az ügyfél az ügyintézés során szóban személyesen, jelzi a kifogását, elégedetlenségét, a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni kell. Amennyiben az ügyintézővel folytatott egyeztető megbeszélés nem zárul az ügyfél számára elfogadható eredménnyel, az ügyfél szóban vagy írásban a Szabályzat 2.3.1. pontja szerint *bármely munkatársnál* panaszt tehet. A panasztevő ügyfelet elsődlegesen a fiókvezetőhöz kell irányítani, de a fiókvezető távolléte vagy érintettsége esetén bármely más takarékszövetkezeti munkatárs köteles a panaszt felvenni.
- Amennyiben az ügyfél szóban előterjesztett panaszra számára nem elfogadható módon zárul, illetve a panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, a Takarékszövetkezet ügyintézője jegyzőkönyvet vesz fel (a Panaszkezelési tájékoztató 2. számú függeléke szerint), melynek aláírással történő

35/2017. számú közvetlen hatályú SZHISZ külső szabályzat

Tárgy: Panaszkezelési Szabályzat – S1. számú melléklet V.2.0

A Pátia Takarékszövetkezet panaszkezelési eljárásrendje

megerősítésére az ügyfelet fel kell hívni, majd részére egy másolati példányt át kell adni. A fiókvezető a panaszbeadványról felvett jegyzőkönyvet – függetlenül attól, hogy a jegyzőkönyv aláírása az ügyfél által megtörtént-e vagy sem – a kapcsolódó teljes dokumentációval kivizsgálás, illetve válaszadás céljából – a panaszbeadvány kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül – a panaszkezelést végző munkatárs számára köteles továbbítani, aki a továbbiakban az írásbeli panasz kezelésére vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

- Amennyiben az ügyfél a panaszát írásban rögzíti, és azt személyesen kívánja átadni (írásbeli panasztétel személyesen), vagy akadályoztatása miatt az írásbeli panaszát egy közreműködő igénybevételével juttatja el a szolgáltatóhoz (panasztétel más által adott irat útján), ezekben az esetekben a panasz befogadása minden esetben kötelező, és csak a befogadást követően vizsgálható meg, hogy a panasz az annak előterjesztésére a jogosulttól származik-e.
- Minden munkatárs köteles biztosítani azt, hogy az ügyfél a panasztételnél megkapjon minden, a panaszkezelési eljárással kapcsolatos tájékoztatást, felvilágosítást a jogairól és a Takarékszövetkezet panaszkezelési eljárásáról, valamint a panaszt felvevő munkatársnak minden esetben - a panaszkezelésre vonatkozó információval – maximálisan támogatni kell az ügyfelet a panasz felvétel során.
- .
A panaszkezelést végző munkatárs a panaszt a panaszkezelési eljárásban a panasszal érintett fiók vezetője és érintett munkatársa, illetőleg az egyéb érintett szakterület, valamint a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó bevonásával kivizsgálja. A megkeresett szervezeti egységek munkatársai a panaszkezelési eljárásban kötelesek a panaszkezelést végző munkatárssal mindenben együttműködni és a kért tájékoztatást, szakvéleményt az általa kért határidőre, de legkésőbb a megkeresés fogadásától számított 7 munkanapon belül írásos formában megadni. A panaszkezelést végző munkatárs a szakvélemény, tájékoztatás iránti megkeresését az adott szakterület igazgatójának köteles megküldeni, a felettes ügyvezető értesítése mellett, és a szakterületen belül kialakított szakvéleményt az igazgatók, vagy az általuk a feladat végrehajtására kijelölt munkatárs, kötelesek visszaküldeni a panaszkezelést végző munkatársnak.
- A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt, a panasz kivizsgálása során az azzal kapcsolatos dokumentációba nem tekinthet be a Takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- A panasz kivizsgálása, illetve a válaszlevél-tervezet felülvizsgálata során a *panaszkezelést végző munkatárs* együttműködik a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartói feladatot is ellátó Compliance Officerrel.
- A panaszt a beérkezésekor kategorizálni kell azon tekintetben, hogy a Takarékszövetkezet **pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő vagy pedig egyéb panasz**nak minősül-e. Amennyiben pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő a panasz, akkor azt a panasz közlését követő 15 (tizenöt) munkanapon belül kell megválaszolni. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Takarékszövetkezetten kívül álló okból *15 munkanapon belül nem válaszolható meg*, a Takarékszövetkezet ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi

válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a *panasz közlését követő 35. munkanap*.

Az egyéb panaszokat a panasz közlését követő *30 (harminc) naptári napon belül* kell megválaszolni.

- A panaszt a *panaszkezelést végző munkatárs* válaszolja meg a hatályos jogszabályban meghatározott határidő tartása mellett.
 - A panaszra adott válasziratot és az ahhoz kapcsolódó dokumentációt igazolható formában postai levélküldeményként vagy amennyiben a panaszt az ügyfél az általa bejelentett elektronikus levelezési címéről küldte, akkor elektronikus úton a panaszos ügyfél részére a *panaszkezelést végző munkatárs* küldi meg.
 - A *panaszkezelést végző munkatárs* felelős az ügyfeleknek szóló Panaszkezelési Tájékoztató (ide értve a Közvetítők által alkalmazandó ügyfél-tájékoztatót is), a panaszbejelentő formanyomtatványok, illetve a meghatalmazás-minta aktualizálásáért, továbbá a Takarékszövetkezet és Közvetítői honlapján, weboldalán, valamint a Takarékszövetkezet és a Közvetítők ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben történő elhelyezéséért.
 - A Takarékszövetkezethez **postai úton, telefaxon vagy elektronikus üzenetben érkező írásbeli panaszok** - az érkeztető szervezeti egység által az iktatást követően haladéktalanul - a panaszkezelést végző munkatárshoz kerülnek továbbításra, aki a fentiek szerint gondoskodik a panasznak a panasszal érintett fiók vezetője és érintett munkatársa, illetőleg az egyéb érintett szakterület, valamint a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartói feladatot is ellátó Compliance Officer bevonásával történő kivizsgálásáról.
 - Szükség esetén – például ha a panasz a pénzforgalmi szolgáltatást érintően az ügyfelek részére adandó tájékoztatással, annak hiányosságaival, vagy a követeléskezelés módjával, alkalmazott lépéseinek megfelelőségével kapcsolatos - be lehet vonni a panaszkezelési eljárásba a Compliance szakterületet is annak érdekében, hogy a panaszból kiindulva ellenőrizzék a Takarékszövetkezet érintett tevékenységének, eljárásának a belső szabályzatoknak való megfelelését. A Compliance szakterület a célvizsgálatról, annak eredményéről írásbeli jelentést készít. A panasszal összefüggésben keletkezett dokumentációt öt évig kell megőrizni.
- **A telefonos panaszkezelés**
 - A Takarékszövetkezet a panaszokat telefonon keresztül a 06-21-24-24-651 központi ügyfélszolgálati telefonszámon fogadja, nem csupán a törvényben meghatározott kötelező időtartamokban, hanem azon kívül is, a hét minden napján, 7 x 24 órában. Mindezt a Takarékszövetkezet telefonos ügyfélszolgálat (TÜR) üzemeltetésével biztosítja, melyet kiszervezett tevékenység keretében a Takarékszövetkezettel szerződésben álló informatikai szolgáltató, az iSafe Zrt. működtet. A kijelölt 06-21-24-24-651 telefonszámon előterjesztett panaszokat (telefonbeszélgetéseket) a TÜR-t üzemeltető szolgáltató minden esetben a hangállományban rögzíti. A szolgáltató biztosítja a sértetlen megőrzést és visszakereshetőséget azáltal, hogy a rögzített hanganyagok minden esetben a Border-feladatlapba csatolódnak, melyeket (a hangfájlt és a feladatlapot) a Takarékszövetkezet panaszkezelési felelőse a Border-rendszerhez regisztrált felhasználóként jogosult megtekinteni és letölteni.

- A telefonon közölt szóbeli panaszról a szolgáltató operátora feladatlapot köteles kitölteni, amelynek felhasználásával a Takarékszövetkezet panaszkezelési felelőse Jegyzőkönyvet vesz fel. A Jegyzőkönyv kitöltése során az ügyfél panaszát tárgyilagosan, tényszerűen kell rögzíteni. Az operátornak a panasz rögzítését megelőzően fel hívnia az ügyfél figyelmét arra, hogy a panaszról hangfelvétel készül. A szolgáltató operátorának minden olyan, a Takarékszövetkezettel egyeztetett TÜR-eljárásrendben előírt információt rögzítenie kell, ami szükséges lehet ahhoz, hogy az adott feladathoz a hívó fél személyét, a megkeresés tárgyát egyértelműen be lehessen azonosítani. Ennek megfelelően az operátornak minden esetben meg kell érdeklődnie és rögzítenie kell a Border-rendszerben a feladatlapon a bejelentő nevét, telefonszámát, ha takarékszövetkezeti ügyfél a bejelentő, akkor azonosító számait (szerződésszám, hitelazonosító szám, bankszámlaszám, bankkártya száma stb.). Amennyiben a panasz személyes ügyintézését érint, úgy kötelező rögzíteni, hogy melyik Pátria Takarékszövetkezeti ügyfélforgalmi hely érintett a panaszban.
- Az ügyfelet a panasz felvételekor tájékoztatni kell, hogy a Takarékszövetkezet a panaszt 30 naptári napon belül – pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül - válaszolja meg. A Jegyzőkönyvön jelezni kell, hogy az ügyfél milyen csatornán – postai levél, elektronikus levél, fax - kéri a válaszadást (amennyiben van a válaszadás módjára irányuló kifejezett kérése). Ha a panasz benyújtása regisztrált e-mail címről történik, akkor a választ is elsődlegesen e-mailen kell megküldeni a panaszos részére.
- A Takarékszövetkezet által meghatározott időszakban (**munkaidőben**) az operátor a panaszok a BORDER/TÜR modulban történő rögzítése után, amennyiben a bejelentés kezelése túlmutat a jogosultságon (elektronikus bankolással kapcsolatos tiltásfeloldás, segítségnyújtás), haladéktalanul üzenetet küld a Takarékszövetkezet panaszkezelési felelősének, hogy az ügyfél panaszára a Takarékszövetkezet azonnal reagálni tudjon. Az operátor HelpDesk feladatlapot is készít a rögzített panaszról.
- **Munkaidőn kívül** fogadott hívások esetében a szolgáltató operátora fogadja a hívást, és rögzíti a panaszt. A nyitvatartási időn kívül érkező hívásokat az operátor a BORDER / TÜR modulban rögzíti, és a HelpDesk feladatlapot is készít róla. Az operátor köteles tájékoztatni a telefonálót, hogy mivel munkaidőn kívül érkezett a bejelentése, annak azonnal kivizsgálása nem lehetséges, de a panasz rögzítésre kerül. Ezután az ügyfélpanasz a Takarékszövetkezet közzétett, nyilvánosan is hozzáférhető Panaszkezelési Szabályzatának rendelkezései szerint kerül kivizsgálásra. További tájékoztatást a panaszkezelésről, illetve annak menetéről az operátor nem adhat, de tájékoztatnia kell az ügyfelet arról, hogy hol talál erre vonatkozó információt..
- A TÜR-t működtető szolgáltató a tevékenysége során birtokába került információt csak a Takarékszövetkezetnek, vagy az általa írásban megjelölt személyeknek, szervezeteknek adhatja ki, vagy adhat hozzá hozzáférést. A szolgáltató a tevékenysége során a bejelentés kapcsán érintett személyes és üzleti adatok kezelésére vonatkozóan minden tekintetben meg kell feleljen a hatályos belső adat- és titokvédelmi szabályzatoknak is.
- Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását. A hangfelvétel az ügyfél rendelkezésére bocsátható – főszabály szerint – elektronikus levélben. Ennek az a módja, hogy a telefonos kommunikáció során rögzített hangfelvétel hangfájlként kerül lementésre, és a panaszkezelési

felelős az ilyen formában előállított másolatot az ügyfél által írásban megadott email-címre küldi meg titkosított formában (jelszóval védetten). A titkosító kulcsot (jelszót) – ami a titkosítás feloldására szolgál – a Takarékszövetkezet egy, az ügyféllel egyeztetett másik kommunikációs csatornán küldi meg az ügyfél számára.

- Amennyiben az ügyfél a hangfelvételtől készített másolat, vagy hitelesített jegyzőkönyv kiadását kéri, az ügyfél kérésére térítésmentesen 25 (azaz huszonöt) napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített másolatot, vagy hitelesített jegyzőkönyvet, melyet aláírással, bélyegzővel ellátva a panaszkezelési felelős postáz az ügyfél részére.
- A telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételt a Takarékszövetkezet öt évig őrzi meg.

- **A kompenzációs eljárás a Takarékszövetkezet a terhére anyagi következménnyel járó ügyfélpanasz esetén (az eset dokumentálásának módja - feljegyzés vagy jegyzőkönyv-, értesítési-, döntési szintek stb.)**

Amennyiben a panasz következményeként anyagi természetű helytállási kötelezettsége keletkezik a Takarékszövetkezetnek, vagy nem megalapozott ugyan a panaszos kárigénye, de a Takarékszövetkezet jó hírvének megőrzése vagy a reputációs érdeke ezt megkívánja, a panaszkezelésért felelős munkatárs az anyagi következményről – a panasz rövid bemutatása mellett döntéshozatal céljából – előterjesztést készít a panasszal érintett üzletág ügyvezetője részére, aki szükség esetén továbbíthatja azt bizottsági döntéshozatali fórumhoz, az EFB-hez. Az ügyvezetői vagy bizottsági döntést követően a kifizetésről a háttérművelet gondoskodik. Az anyagi következményt tartalmazó feljegyzést megkapja a gazdasági igazgatóság.

- **A Takarékszövetkezet Vezetőségének tájékoztatása, a válaszra ellenjegyzését, jóváhagyását igénylő esetkörök felsorolása (meghatározott összeget meghaladó pénzügyi szolgáltatási tevékenység nyújtásához kapcsolódó kártérítési igény esetén)**

A panaszkezelésért felelős munkatárs minden esetről tájékoztatja a Takarékszövetkezet Ügyvezető Testületének egy tagját oly módon, hogy minden válasziratot legalább két személynek kell aláírnia az együttes cégjegyzés keretében, és az egyik aláírónak, ellenjegyzőnek lehetőleg a panasszal érintett üzletágért, szakterületért felelős ügyvezetőnek kell lennie., amennyiben viszont távolléte miatt az aláírásban akadályoztatva van, akkor másik ügyvezető is aláírhatja a válaszlevelet.

A panaszkezelésért felelős munkatárs köteles gondoskodni arról, hogy a válaszlevelél mellett a szükséges mellékletek is kiküldésre kerüljenek az ügyfélnek, amennyiben korábban nem kapta meg a Panaszkezelési Szabályzat szerinti jegyzőkönyv 1 példányát, akkor azt is továbbítani kell részére a válaszleveléhez csatoltan.

A válaszlevelet a panaszkezelést végző munkatárs átadja a kockázati kontroll szakterületnek is, amely az adott panaszügyet működési kockázati, illetve reputációs kockázati szempontból – vagy egyéb kockázati szempontból – értékeli, és erről a véleményét a válaszlevelben vagy szükség esetén külön feljegyzésben írásban rögzíti. A Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott esetben a kockázati kontroll szakterület rögzíti az esetet a Működési Kockázati Nyilvántartásban is, és megteszi a további szükséges kockázatkezelési intézkedéseket.

Jóváhagyást igénylő esetköröket a Társaság előzetesen nem jelöli ki, hanem minden olyan panaszügy esetében, amelyben a kártérítési igény megalapozottnak tűnik, a panaszkezelést

végző munkatárs köteles az igényt a panasszal érintett üzletág ügyvezetőjéhez betervezni elbírálásra, döntéshozatalra, aki jogosult azt továbbítani az Ügyvezető Testülethez.

- **A panaszügyek nyilvántartásának módja, a panaszkezeléssel összefüggésben keletkező dokumentáció nyilvántartásának és tárolásának módja, az ezért felelős szervezeti egység, vagy munkatárs**

A panaszkezelést végző munkatárs felelős a panaszügyek nyilvántartásáért, a panaszügyek kategorizálásáért, valamint a panaszkezeléssel összefüggésben keletkező dokumentáció nyilvántartásáért és azok - a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott ideig történő tárolásáért. A panaszügyek nyilvántartása Excel formátumban történik az MNB jelentéseknek megfelelő adattartalommal. A minden naptári év elejétől újraindított és folyamatos sorsszámmal ellátott nyilvántartás naprakészen tartalmazza a panaszkezelési szabályzatban felsorolt adatokat, információkat. A panaszkezeléssel összefüggésben keletkező dokumentáció tárolása a Takarékszövetkezet Jogi szakterületén történik.

A közvetítőknél (pénzváltást, hitel és záloghitelezési tevékenységet közvetítők) benyújtott panaszbejelentések kezelése

- A Közvetítő szolgáltatásával szemben panasszal élő ügyfelek bejelentésüket mind a megbízó Takarékszövetkezetnél, mind a Közvetítőnél benyújthatják.
- *Közvetítőink tevékenységével kapcsolatosan keletkezett panaszok kezelése:*

A közvetítőkkal kapcsolatban benyújtott panaszbejelentések a Takarékszövetkezetet érintő panaszbejelentéssel azonos módon kerülnek kivizsgálásra és megválaszolásra a közvetítői tevékenységre vonatkozó jogszabályhelyekben és a vonatkozó megbízási szerződésben foglaltak, továbbá a belső utasítások, kiegészítő rendelkezések figyelembevételével, amennyiben az adott közvetítői tevékenység vonatkozásában van ilyen szabályzat.

- *Közvetítőnél benyújtott panaszok kezelése*

A Közvetítő a tevékenységével kapcsolatos panaszokat köteles az alábbi módokon fogadni:

- **szóban:**
 - személyesen: az érintett közvetítő székhelyén vagy az ügyfelek számára nyitva álló bármely telephelyén a hivatalos nyitvatartási időben (Izd. a közvetítő hirdetményében, honlapján, web-oldalán),
 - telefonon: az érintett közvetítő elérhetőségét biztosító telefonszámon a közvetítő hivatalos nyitvatartási időjében, a hét egy munkanapján reggel 8 és este 20 óra között (tájékoztatást Izd. a közvetítő hirdetményében, honlapján, web-oldalán).
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a közvetítő székhelyére címezve,
 - a közvetítő telefaxszámán,
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig.

A Közvetítő az elérhetőségeit (székhelye, telefax-száma, e-mail címe adatait) a hirdetményében és a honlapján is köteles feltüntetni.

A Közvetítő köteles az ügyfelei figyelmét felhívni, hogy a panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes.

A Közvetítő a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és amennyiben erre az ügy összes körülményének mérlegelése alapján lehetőség van, helyben orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Közvetítő köteles jegyzőkönyvet felvenni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Közvetítő és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül, melyet 5 (öt) évig meg kell őrizni, melyről az ügyfelet tájékoztatni kell, valamint a számára a rögzített telefonos kommunikációt, az arról felvett jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal egyidejűleg meg kell küldeni.

A Közvetítő a nála tett, illetve a hozzá beérkezett panaszokat köteles 5 munkanapon belül megvizsgálni, és a panaszt a válaszlevél-tervezettel együtt az adott közvetítői tevékenység tekintetében a közvetítői tevékenységet felügyelő szakterületnek megküldeni, melyet a szakterület a *panaszkezelést végző munkatárs* részére – a kézhezvételt követően haladéktalanul – felülvizsgálat céljából továbbítja.

A válaszlevél-tervezetet úgy kell a panaszügyekért felelős munkatársnak továbbítani, hogy a végleges válasz megküldésére (a panaszt az átvételétől számított 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapon belül kell megválaszolni) legalább 10 munkanap álljon rendelkezésre. A Takarékszövetkezet válaszlevelét legalább két személynek kell aláírnia az együttes cégjegyzés keretében, és az egyik aláírónak, ellenjegyzőnek mindig az egyik ügyvezetőnek kell lennie. A válaszlevelet a szükséges mellékletekkel együtt a panaszkezelést végző munkatárs küldi ki az ügyfélnek, és egy másolati példány megküldésével a Közvetítőt is tájékoztatja a panaszügy kivizsgálásának befejezéséről és annak eredményéről.

○ *Takarékszövetkezetnél benyújtott, közvetítőt érintő panaszok kezelése*

A Közvetítő tevékenységével kapcsolatban a Takarékszövetkezetnél benyújtott panaszt a *panaszkezelést végző munkatárs* a válaszlevél tervezet elkészítése céljából – a Közvetítő tevékenységét felügyelő szakterület egyidejű tájékoztatása mellett – továbbítja a Közvetítőnek, melyre 5 munkanapon belül a Közvetítőnek reagálnia kell. A Közvetítő álláspontját tartalmazó, általa készített válaszlevél-tervezetet – a „Közvetítőnél benyújtott panaszok kezelése” alpontban fentebb írtakhoz hasonlóan - a panaszkezelést végző munkatársnak köteles visszaküldeni, úgy, hogy a végleges válasz megküldésére (a panaszt az átvételétől számított 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapon belül kell megválaszolni) legalább 10 munkanap rendelkezésre álljon. A Takarékszövetkezet válaszlevelét legalább két személynek kell aláírnia az együttes cégjegyzés keretében, és az egyik aláírónak, ellenjegyzőnek mindig az egyik ügyvezetőnek kell lennie. A válaszlevelet a szükséges mellékletekkel együtt a panaszkezelést végző munkatárs küldi ki az ügyfélnek, és egy másolati példány megküldésével a Közvetítőt is tájékoztatja a panaszügy kivizsgálásának befejezéséről és annak eredményéről.

○ *Felügyeletnél benyújtott panaszok kezelése*

A Felügyelet által megküldött panaszoknál – a panaszkezelést végző munkatárs tájékoztatása mellett – az érintett Közvetítő tevékenységét felügyelő szakterületnek be kell kérnie a Közvetítőtől a panasszal kapcsolatos dokumentumokat, információkat, a felügyeleti megkeresés kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül, a szabályzatokban meghatározott határidő kitűzése (kijelölése) mellett. A válaszadáshoz szükséges információkat, kapcsolódó dokumentumokat a válaszlevél-tervezettel együtt a Közvetítő tevékenységét felügyelő szakterület továbbítja a panaszkezelést végző munkatársnak, aki gondoskodik a Felügyelet rendelkezése szerinti válaszlevél elkészítéséről és annak a panaszos számára történő eljuttatásáról. Továbbá a válaszlevél egy másolati példányának megküldésével értesíti a válaszáról és annak tartalmáról a Közvetítőt is.

Fenti esetekben a panasz kivizsgálása után a panaszkezelést végző munkatárs felülvizsgálat céljából megküldi a válaszlevél tervezetét a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartói feladatot is ellátó Compliance Officernek.

A Takarékszövetkezet jelen eljárásrendben nem szabályozott panaszkezelési tevékenységére a mindenkor hatályos panaszkezelési szabályzatának általános előírásai az irányadók.

PÁTRIA Takarékszövetkezet
Igazgatóság