

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tisztelt Ügyfelünk!

A Pannon Takarékbank Zrt. (a továbbiakban: Bank) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Bank között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos alapfogalmak

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Bank eljárását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozó javaslatot tesz. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek - valamely jogviszony keretében - a Bank szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Bank szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** a Bank szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános eljárása, vagy magatartása ellen irányuló, szóban vagy írásban megtett bejelentés.
- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Bank működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Bank működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Bank kirendeltségei látják el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Bank valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Az ügyfélbejelentések módja

A Bank a bejelentéseket elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (postai úton, telefaxon, elektronikus levelezőrendszeren és interneten).

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje a kirendeltségi munkatársaink segítségét, akik értesítik, illetve személyes jelenlét esetén helyszínrre hívják a tárgyban illetékes ügyintézőt.

A Bank a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a mellékelt formanyomtatvány kitöltésével a Bank a panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön kap egy a Bank által aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumokat.

A bejelentés csatornája:

Személyesen:

Kirendeltségeinken

(Nyitva tartási időben valamennyi kirendeltségünkön fogadjuk a személyesen bejelentett panaszokat.)

Telefon:

06-34/587-351

(A telefont a Tatai Titkárság kezeli; munkaidőben kapcsolja az illetékest, munkaidőn kívül hangrögzítővel rögzíti az ügyfél panaszát és a következő munkanapon továbbítja az illetékes kirendeltséghez)

06-34/540-760

06-34/586-340

(A Komáromi, illetve a Tatai központ titkársági munkatársa kapcsolja az érintett kirendeltség ügyfélszolgálatért felelős munkatársát, vagy felveszi a panaszos elérhetőségét és ígéretet tesz az illetékes általi visszahívására vagy megadja a panaszosnak az elérhetőséget.)

Telefax:

06-34/540-766

06-34/586-352

(A telefaxot kezelő munkatárak a bejelentést a tárgynapon továbbítják az illetékes kirendeltségnek.)

E-mail: kozpont@pannon.takarek.hu

(a Titkárság munkatársa a bejelentést haladéktalanul továbbítja az illetékes kirendeltségnek)

Honlapunkon: www.pannontakarek.hu

(A honlapunkon keresztül tett ügyfélbejelentéseket a Komáromi Titkárság fogadja, és haladéktalanul továbbítja az illetékes kirendeltségnek.)

Postai cím: 2900 Komárom, Igmándi u. 45.; illetve a Bank telephelyei.

(a beérkező postát iktató munkatárs a bejelentést haladéktalanul továbbítja az illetékes kirendeltségnek)

A kirendeltségeken az ügyfélszolgálat munkanapokon hétfőn 7.30 és 17 óra, kedden, szerdán és csütörtökön 7.30 és 16 óra, pénteken 7.30 és 14 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan elérhető.

Fentiekén kívül a Bank folyamatosan lehetőséget biztosít a panaszok telefonon történő bejelentésére az alábbi telefonszámon:

06-34/587-351

Írásos bejelentés esetén a kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Bank érintett szakterületének, amely az Ön bejelentésére adott indoklással ellátott választát vagy megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi Önnek.

A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk Önt a jogorvoslati lehetőségekről.

A Bank a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

A Bank Titkársága az Ön által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásról évente a Bank ügyvezetése, illetőleg Felügyelőbizottsága részére tájékoztató készül.

A panaszok kivizsgálása

A Pannon Takaréék Bank Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A Pannon Takaréék Bank Zrt. a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Szóbeli panaszok: A Pannon Takaréék Bank Zrt. a szóbeli panaszokat (ide értve a személyesen és telefonon tett panaszokat is) azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A 06-34/587-351 sz. telefonon közölt panaszokat a Bank rögzíti és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi.

A Bank az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hiteles jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A Bank a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Bank a panaszra adott indoklással ellátott választát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

Írásbeli panaszok: A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

Egyéb fórum

Elutasító döntés esetén további jogorvoslati lehetőségként a panaszt

- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (1534 Budapest BKKP Pf. 777); vagy
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogviták esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.)

nyújthatja be.

A panaszok nyilvántartása

A Bank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Bank a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg.

A Bank panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

Befektetési szolgáltatásra és bankkártyákra vonatkozó speciális szabályok

Ha Önnek befektetési szolgáltatással vagy a Bank által forgalmazott bankkártyákkal kapcsolatban keletkezne panasz, abban az esetben kérdéseivel mind a Bankhoz, mind pedig a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt-hez (a továbbiakban: MTB) fordulhat. Az MTB a közvetítő Bank tevékenységéért ugyanolyan felelősséggel tartozik, mintha saját maga járt volna el az adott ügylet során.

A közvetítő Bank a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani az MTB részére, illetve az MTB-hez a közvetítővel kapcsolatban beérkező panaszról az MTB haladéktalanul köteles a közvetítőt tájékoztatni.

Függetlenül attól, hogy Ön panaszát az MTB-hez vagy Bankunkhoz nyújtja be, ez nem befolyásolja a panasz megválaszolására vonatkozó jogszabályi határidő betartását.

2011. augusztus 12.

Pannon Takaréék Bank Zrt.

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉTJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

A FELEK ADATAI

Név:

Cím:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

KÉPVISELŐ*:

PÉNZÜGYI SZERVEZET

Név:

Cím:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

EGYÉB:

***ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.**

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A PÉNZÜGYI SZERVEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

PANNON TAKARÉK BANK ZRT..

KIRENDELTSÉG , CÍME:

A PANASZ MELY TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

FORINT SZÁMLAVEZETÉS

MEGTAKARÍTÁSOK

HITELEZÉS

PÉNZVÁLTÁS

EGYÉB (SZÉF, BIZTOSÍTÁS, NETB@NK, STB.)

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁS-
NYÚJTÁST

DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA

SEMMLYEN SZOLGÁLTATÁST NEM
NYÚJTOTTÁK

HIBA A SZÁMLAKIVONATON

NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST
NYÚJTOTTÁK

A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJ-
TOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:

EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ

SZÁMLAVEZETÉSI HIBA

KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA

A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN
NYÚJTOTTÁK

NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS

KÁR KELETKEZETT

SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI

SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

TÉVES TÁJÉKOZTATÁS

SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. A SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, AZ ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

III. A PANASZOS IGÉNYE

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	A KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA
A SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE	KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE, ÖSSZEGE:
MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	
A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK	ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE:
MEGSZÜNTETÉSE	
A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE	
TÁJÉKOZTATÁS	FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A BANK 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK ÉS A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY

- A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETÉRŐL SZÓLÓ TÖRVÉNY SZERINTI FOGYASZTÓVÉDELMI RENDELKEZÉSEK MEGSÉRTÉSE ESETÉN A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETÉHEZ (1534 BUDAPEST BKKP Pf. 777); VAGY
- A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉVEL, ÉRVÉNYESSÉGÉVEL, JOGHATÁSAIVAL ÉS MEGSZŰNÉSÉVEL, TOVÁBBÁ A SZERZŐDÉSSZEGÉSSSEL ÉS ANNAK JOGHATÁSAIVAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK ESETÉN A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ (H-1525 BUDAPEST BKKP Pf.: 172.)

NYÚJTHATJA BE.

ALÁÍRÁS:

A PANNON TAKARÉK BANK ZRT. VÁLASZA

(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik!)

ÜGYIRAT SZÁMA:

TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:

RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY AMENNYIBEN VÁLASZUNKKAL NEM ÉRT EGYET, ÚGY PANASZÁT TOVÁBBI JOGOROVOSLATI LEHETŐSÉGGÉNT

- A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETÉRŐL SZÓLÓ TÖRVÉNY SZERINTI FOGYASZTÓVÉDELMI RENDELKEZÉSEK MEGSÉRTÉSE ESETÉN A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETÉHEZ (1534 BUDAPEST BKKP Pf. 777); VAGY
- A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉVEL, ÉRVÉNYESSÉGÉVEL, JOGHATÁSAIVAL ÉS MEGSZŰNÉSÉVEL, TOVÁBBÁ A SZERZŐDÉSSZEGÉSSSEL ÉS ANNAK JOGHATÁSAIVAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK ESETÉN A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ (H-1525 BUDAPEST BKKP Pf.: 172.)

NYÚJTHATJA BE.

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A PANNON TAKARÉK BANK ZRT-NEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

A PANASZ BENYÚJTÓJA:

A BEPANASZOLT SZERVEZET:

PANNON TAKARÉK BANK ZRT.

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST

NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM. (RÉSZLETEZENDŐ)

KELT:

ALÁÍRÁS: