

KISKUNFÉLEGYHÁZI TAKARÉKSZÖVETKEZET

**A Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet
Panaszkezelési Szabályzata**

A Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet aláírásával vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexben foglaltakat.

A Magatartási Kódex elérhetősége: www.kiskuntakarek.hu

módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva

Módosítva a 24/2012. (II.15.) Ig.sz. határozattal
Hatályos: 2012. február 16.

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Takarékszövetkezet 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.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezettel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a takarékszövetkezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a takarékszövetkezet tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül egyenlő mércével kezeli.

Ha Önnek a záloghitelezési tevékenységgel kapcsolatban keletkezne panasza, abban az esetben kérdéseivel mind a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet által igénybe vett függő közvetítőkhöz, mind pedig a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezethez fordulhat. A Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet a függő közvetítő tevékenységéért ugyanolyan felelősséggel tartozik, mintha saját maga járt volna el az adott ügylet során.

A közvetítő a hozzá beérkező panaszt haladéktalanul köteles továbbítani a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet részére, illetve a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezethez a függő közvetítőkkel kapcsolatban beérkező panaszról a Takarékszövetkezet haladéktalanul köteles a közvetítőt tájékoztatni.**

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** A Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet a központjában látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Takarékszövetkezet valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

*Módosítva az Igazgatóság 58/2011.(05.30.) Ig.sz. határozattal. Hatályos: 2011.06.01.

**Módosítva az Igazgatóság 24/2012. (02.15) Ig. sz. határozattal. Hatályos: 2012.02.16.

Az ügyfélbejelentések módja

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

I. A panasz

1. Panasz minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog- vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. cég képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
2. A panaszos általában ügyfele a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetéssel) kapcsolatban kifogásolja.

III. Bejelentés

1. A panasz benyújtására a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít:
 - b) Személyesen írásban vagy szóban a takarékszövetkezet kirendeltségeiben és a központban nyitvatartási időben.
 - c) **Telefonos ügyfélszolgálaton a +36-40-100-100 kék számon az év minden napján 0-24 óráig.***
 - d) Írásban levélben, levelezési cím: 6100 Kiskunfélegyháza Gorkij u. 4.
 - e) Telefax útján, fax szám: 76/560-019
 - f) Elektronikus úton, a következő e-mail címen: kozpont@kiskunfel.tksz.hu
2. Az ügyfélszolgálatok felfogadási rendjét és elérhetőségét, továbbá az ügyfélbejelentések egyéb lehetséges külső fórumait és elérhetőségeit az 1. sz. függelék és a kirendeltségekben kifüggesztett Hirdetmény tartalmazza.
3. A takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is folyamatosan lehetővé teszi.

IV. Javaslat

1. Az írásban benyújtott panaszt a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet minden esetben nyilvántartásba veszi. A takarékszövetkezet különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Takarékszövetkezet - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében – a panaszos kérelmére - a takarékszövetkezet a „Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz” elnevezésű űrlapot (a továbbiakban: panaszügyi nyomtatvány) (2./a. sz. és 2/b. sz. Függelék) a kirendeltségeiben ingyenesen a panaszosok rendelkezésére bocsátja.
2. A takarékszövetkezet elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt a kirendeltségeiben illetve az interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott, a panaszt tartalmazó irat egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
3. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát és nem fogadja el a panaszt felvevő ügyintéző válaszát akkor a takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet (3. számú függelék) vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a jogszabályban írt határidőben megküldi. A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
4. Telefonon a panaszvonalon **+36-40-100-100 kék számon*** történő panasz **bejelentés*** esetén a az ügyfél közötti telefonos **bejelentése*** hangfelvétellel rögzítésre és 1 évig megőrzésre kerül. Az ügyfél kérésére a takarékszövetkezet biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

V. Ügyfélbejelentés

A panaszkezelési szabályzatot a takarékszövetkezet kirendeltségeiben kifüggeszti és az internetes honlapján – www.kiskuntakarek.hu - közzéteszi.

1. A Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet a panaszügyintézés keretében alkalmazott panaszügyi nyomtatvány, a „Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz” elnevezésű űrlap tartalmi és formai elemeit a hatályos jogszabályok és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) előírásai szerint határozza meg, a Felügyelet panasz-ügyintézési mintaszabályzata mellékletét képező nyomtatvány mintát használja.
2. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:
 - a) a panaszos azonosító adatai,
 - b) a panaszfelvevő, a szervezeti egység, (fiók, kirendeltség stb.) neve és jól láthatóan a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet megnevezése,
 - c) a panasz észlelésének időpontja,
 - d) a panasz oka,
 - e) a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
 - f) a panaszos konkrét igényének megjelölése,

- g) a kapcsolódó dokumentumok,
 - h) a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
 - i) a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
 - j) a panasszal kapcsolatos döntés,
 - k) az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, stb. megküldésének ténye, időpontja.
3. A takarékszövetkezet válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

VI. A panaszügy intézése

1. A Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a válaszadás valamilyen ok miatt határidőben nem lehetséges akkor, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell.
3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.
4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
5. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársaknak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel kell rendelkezniük.
6. A pénzügyi szervezet a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.
7. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a takarékszövetkezet úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra.
8. A takarékszövetkezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a pénzügyi szervezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő - az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével).

VII. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet három évig őrzi meg és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kérésére bemutatja.

2. A takarékszövetkezet a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. A panaszügyek nyilvántartása az alábbi adatokat tartalmazza:
- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) 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.
3. A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a takarékszövetkezet Igazgatóságát és Felügyelő Bizottságát.

Kiskunfélegyháza, 2012. február 16.

.....
Kapus Imre
ügyvezető igazgató

Az ügyfélszolgálatok félfogadási ideje és elérhetőségei**a.) Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet Kiskunfélegyházi Kirendeltsége:**

Hétfő – Kedd – Szerda	7.30 órától	-	15,30 óráig*
Csütörtök	7,30 órától	-	16,30 óráig*
Péntek	7,30 órától		13,00 óráig*

6100 Kiskunfélegyháza, Gorkij u. 4.

Telefon: 06-76/463-411

Fax: 06-76/560-019

e-mail: kozpont@kiskunfel.tksz.hu

Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet Kecskeméti Kirendeltsége:

Hétfő – Kedd – Szerda	7.30 órától	-	15,30 óráig*
Csütörtök	7,30 órától	-	16,30 óráig*
Péntek	7,30 órától		13,00 óráig*

6000 Kecskemét, Bocskai u. 1.

Telefon: 06-76/417-128

Fax: 06-76/507-231/17 mellék

e-mail: kecskemets@kiskuntakarek.hu

Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet Városföldi Kirendeltsége

Hétfő – Kedd – Szerda	7,30 órától - 12,00 óráig, 12,30 órától	-	15,30 óráig*
Csütörtök	7,30 órától - 12,00 óráig, 12,30 órától	-	16,30 óráig*
Péntek	7,30 órától		13,00 óráig*

6033 Városföld, Felszabadulás u.6.

Telefon: 06-76/474-976

Fax: 06-76/535-007

e-mail: varosfold@kiskuntakarek.hu*

Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet Kunszállási Kirendeltsége

Hétfő – Kedd – Szerda	7,30 órától - 12,00 óráig	12,30 órától	-	15,30 óráig*
Csütörtök	7,30 órától - 12,00 óráig	12,30 órától	-	16,30 óráig*
Péntek	7,30 órától			13,00 óráig*

6115 Kunszállás, Dózsa Gy.u.24.

Telefon: 06-76/587-651

Fax: 06-76/587-652

e-mail: kunszallas@kiskuntakarek.hu*

*Módosítva az Igazgatóság 76/2011.(07.26.) Ig.sz. határozattal. Hatályos: 2011.07.27.

b.) Telefonos ügyfélszolgálaton a +36-40-100-100 kék számon az év minden napján 0-24 óráig*

Az ügyfélbejelentések egyéb lehetséges külső fórumai

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)
1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf..777.
Tel.: 06-1/489-9100, 06-40/203-773
Fax: 06-1/489-9102

Országos Betétbiztosítási Alap (OBA)
1027 Budapest, Csalogány u. 9-11., Levélcím: 4535 Budapest 114., Pf. 793
Tel.: 06-1/214-0661
Fax: 06-1/214-0665

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-alföldi Regionális Felügyelősége
6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.
Tel.: 06-62/541-737
Fax: 06-62/541-739

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Tel.: 06-1/311-7030, 06-1/311-1830
Fax: 06-1/331-7386

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi- és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Tel.: 06-76/501-500
Fax: 06-76/501-538

Kiskunfélegyháza Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője
6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1.
Tel.: 06-76/562-015
Fax: 06-76/462-252; 461-255

Kecskemét Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője
6000 Kecskemét, Kossuth tér 1.
Tel.: 06-76/513-505
Fax: 06-76/481-457

Városföldi Polgármesteri Hivatal Jegyzője
6033 Városföld, Felszabadulás útja 35.
Tel.: 06-76/474-696
Fax: 06-76/474-415

Kunszállási Polgármesteri Hivatal Jegyzője
6115 Kunszállás, Dózsa Gy. u. 24.
Tel.: 06-76/587-621
Fax: 06-76/587-622

Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.
1122 Budapest, Petényi köz 10.
Tel.: 06-1/202-3777

Fax: 06-1/457-8998

*Módosítva az Igazgatóság 58/2011.(05.30.) Ig.sz. határozattal. Hatályos: 2011.06.01.

1./b.sz. függelék**

A Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet záloghitelezési szolgáltatásának az Ügyfelek részére történő közvetítésre igénybe vett függő kiemelt közvetítőinek listája:

Közvetítő neve	Közvetítő elérhetőségei			
ONIX Ékszerház Kft.	6100	Kiskunfélegyháza	Gorkij u. 2.	76/560-840 T/F 76/466-740
Gold Zálogház Kft.	6640	Csongrád	Jókai u. 1.	63/570-188
Alaszka MMV Kft.	1117	Budapest	Hunyadi János u.19.	(1)209-2352
Kósza Zálogház Kft.	6120	Kiskunmajsa	Fő u. 77.	77/481-545

NYOMTATVÁNY ÜGYFÉLPANASZOKHOZ (JEGYZŐKÖNYV)

A PANASZNYOMTATVÁNYT AZ
ÜGYFÉL RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ

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

A FELEK ADATAI

PANASZOS

NÉV:

CÍM:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

KÉPVISELŐ*:

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

KISKUNFÉLEGYHÁZI TAKARÉKSZÖVETKEZET

KIREND:

CÍM:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

EGYÉB:

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLTJÁK. 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 KISKUNFÉLEGYHÁZI TAKARÉKSZÖVETKEZET 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:

- KISKUNFÉLEGYHÁZI TAKARÉKSZÖVETKEZET
 KISKUNFÉLEGYHÁZI TAKARÉKSZÖVETKEZET ÁLTAL IGÉNYBE VETT ÜGYNÖK

ÜGYNÖK NEVE, CÍME:

A PANASZ MELY ÜGYNÖKI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

- VALUTAFORGALMAZÁS
 HITELEZÉS

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

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST | <input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA |
| <input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> BANKKÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS HIBA |
| <input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA: | <input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ |
| <input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA | <input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT | <input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS |
| <input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS |
| <input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA |
| <input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE |

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

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

III. A PANASZOS IGÉNYE

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | <input type="checkbox"/> A KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE, ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK
MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE | |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS |

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

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

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

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

HA A KISKUNFÉLEGYHÁZI TAKARÉKSZÖVETKEZET 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 BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

A
KISKUNFÉLEGYHÁZI
TAKARÉKSZÖVETKEZET
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 A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A KISKUNFÉLEGYHÁZI TAKARÉKSZÖVETKEZETNEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

A PANASZ BENYÚJTÓJA:

A BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST

NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

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

KELT:

ALÁÍRÁS:

JEGYZŐKÖNYV

Készült 20..... évi hó-n a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet
..... Kirendeltségében / Központjában.

Tárgy: által benyújtott panasz.

Panaszt benyújtó adatai:

Név (születési név):

Lakcím:

Képviselő neve:

Panasz leírása:

Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet válasza:

Kelt, 20..... évi hónapján.

.....
Panaszos aláírása

.....
Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet

Alulírott panaszos a jelen irat aláírásával elismerőleg nyugtázom azon tényt, hogy ezen jegyzőkönyv egy másolati példányát a Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet arra illetékes munkavállalójától a mai napon személyesen átvettem:

Kelt, 20..... évi hónapján.

.....
Panaszos aláírása