

**SOLTVADKERT és VIDÉKE
TAKARÉKSZÖVETKEZET
Cg: 03-02-000282.
6230. Soltvadkert, Ifjúság u. 4.**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzatot az Igazgatóság 4/2009/5-a számú határozatával elfogadta, mely 2010. január 1. napjától hatályos, egyben a korábban hatályos Panasz ügyintézési szabályzat hatályát veszti.

Soltvadkert, 2009. december 17.

.....
Haskó Béla
elnök-ügyvezető

Jelen szabályzat tartalmazza, a takarékszövetkezet panasz-ügyintézésének elveit, szabályait, és gyakorlatát.

A panasz-ügyintézés alapelvei:

- A panaszok és a panaszosok megkülönböztetés nélküli, egyenlő, kezelése azonos eljárási szabályok szerint,
- A felmerült panaszok kezelése, kivizsgálása, elemzése és értékelése a takarékszövetkezet pénzügyi szolgáltatási tevékenységének elválaszthatatlan része.
- A Takarékszövetkezet az ügyfelek panaszainak kezelése során mindenkor a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
- A panaszügyintézés során a takarékszövetkezet biztosítja az ügyintézők pártatlanságát és elfogulatlanságát.

I. A panasz

Panasz a panaszosnak (ügyfélnek) a takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó bejelentése. Idetartozik a takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a takarékszövetkezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, ez esetben a takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló dokumentumban (vásárlók könyvében/nyomtatványon, levélben) a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszos általában ügyfele a takarékszövetkezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

III. A panaszügyintéztést ellátó szakmai terület meghatározása

A Panaszügyintézés/ügyfélszolgálat/fogyasztóvédelem felelőse: az elnök-ügyvezető, a kirendeltségeken a kirendeltségvezetők.

A Panaszügyintézés helye: valamennyi takarékszövetkezeti kirendeltség

A panasz ügyintézési helyek elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

IV. Tájékoztató

A Takarékszövetkezet ügyféltermeiben és honlapján közzéteszi a jelen Panaszkezelési szabályzatát, továbbá tájékoztatja ügyfeleit a felügyeleti hatóságokról, a panasz elutasítása esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségeiről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

V. A panasz közlése, felvétele

A panasz benyújtására a takarékszövetkezet az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, írásban (nyomtatvány, vásárlók könyve, stb.), személyesen, illetve szóban lehetővé teszi, de levélben és telefonon mindenféleképpen.

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 benyújtás elektronikus úton is (e-mailben) is lehetséges.

- **A szóban közölt panasz** valamennyi kirendeltségen a hivatalos nyitvatartási időben az illetékes kirendeltségvezetőknél, illetve a takarékszövetkezet ügyvezetőinél, Felügyelőbizottságánál megtehető. A panasz felvétele - ha azt kirendeltségen teszik meg - az illetékes kirendeltség vezető feladata, aki a panasz benyújtásával kapcsolatban a megfelelő tájékoztatással ellátja a panaszos ügyfelet.
- **A telefonon közölt szóbeli panasz** a takarékszövetkezet nyitvatartási idejében, illetve a hét minden munkanapján 8 órától 20 óráig tehető meg, ahol biztosítva van telefonos kommunikáció hangfelvétellel való rögzítése és megőrzése.
- Az **írásbeli panaszok**, bejelentések valamennyi ügyfélszolgálati helyen az alábbi módokon tehetőek meg:
 - = levélben, telefaxon a takarékszövetkezet címére, illetve telefonszámára
 - = elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva folyamatosan
 - = az ügyféltérben kifüggesztett „Vásárlók könyvébe” vagy erre a célra rendszeresített nyomtatványon.

VI. A panasz nyilvántartása

A takarékszövetkezet a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban áttekinthetően és követhetően kezeli és tartja nyilván. A panaszt - annak elintézéséig - a

takarékszövetkezet elkülönített nyilvántartásba veszi.

A takarékszövetkezet az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- 1) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 2) a panasz benyújtásának időpontját,
- 3) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- 4) a 3. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- 5) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszügyek nyilvántartását a takarékszövetkezet kirendeltségek jelzései alapján a ügyvezető igazgató II, **vezeti és gondoskodik a kapcsolódó iratok megőrzéséről.**

VII. A panaszbejelentés tartalma

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a takarékszövetkezet a kivizsgáláshoz az alább felsoroltak közül mely adatok megadását kéri az ügyféltől:

- név
- állandó lakcím/ levelezési cím/ e-mail cím / telefonszám
- az értesítés módja
- bejelentéssel/panasszal érintett termék, számlaszám, egyéb hivatkozási szám
- a panasz oka
- a panaszos igénye

A takarékszövetkezet munkatársai soha semmilyen módon nem kérik be az ügyfelektől a titkos azonosító kódjaikat (pl: PIN kód, egyéb kód)

A panaszügyintézés céljára alkalmazott nyomtatványok legalább az alábbiakat tartalmazzák:

- a takarékszövetkezet, illetve a panaszfelvevő szervezeti egység nevét,
- azt, hogy a nyomtatvány az ügyfelek panaszbejelentésére szolgál,
- a panasz bejelentésének, illetve beérkezésének időpontját,
- a panaszt felvevő munkatárs aláírását és a panaszos azonosítására szolgáló adatokat,
- a panasz leírását,
- a panaszos konkrét igényének megjelölését.

Amennyiben az ügyfél panaszát nem nyomtatványon teszi meg és az a panasz elintézéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy az ügyfelet a panasz kiegészítésére kell felhívni.

Különös figyelmet kell fordítani 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 a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A takarékszövetkezet panaszkezelési feladatait ellátó munkatársa (kirendeltségvezető) segíti a

panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot (pl: vásárlók könyve, stb) biztosít számára, melyet ügyféltermeiben elérhetővé tesz.

A személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott beadvány másolatát átvételi igazolással ellátva.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a panaszkezelési feladatokat ellátó munkatárs (kirendeltség vezető) azt rögzíti a helyben szokásos módon (jkv /nyomtatvány /vásárlók könyve, stb.). A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

VIII. A panasz elintézése

A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását követően válaszát a panaszügyintézés céljára szolgáló nyomtatvány erre a célra használt válaszra szolgáló részében vagy önálló válaszlevélben értesíti döntéséről, álláspontjáról.

A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz kirendeltség vezetőhöz, illetve **elnök-ügyvezetőhöz** való továbbításáról.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a takarékszövetkezet a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és gondoskodik annak ésszerű időn belüli kivizsgálásáról, illetve az elintézéséről. A takarékszövetkezet a hangfelvételt egy évig őrzi meg és lehetővé teszi az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatását vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv térítésmentes rendelkezésre bocsátását.

A szóbeli panaszt a takarékszövetkezet azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - 30 napon belül írásba foglalt álláspontjával egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a takarékszövetkezet a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - 30 napon belül írásba foglalt álláspontjával egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A panasz-ügyintézési eljárás és a felelős személyek:

A kirendeltségeknél bejelentett panaszokat - amennyiben azok helyben és rögtön nem orvosolhatók - a **kirendeltségvezetők** haladéktalanul továbbítják az **elnök-ügyvezetőhöz**. Az **elnök-ügyvezető** jelöli ki a panasz kivizsgálására, elintézésére jogosult személyt.

Névtelen bejelentés esetén az ügyvezető dönt arról, hogy indít-e vizsgálatot.

A panasz kivizsgálása alapján az **elnök-ügyvezető** gondoskodik a szükséges intézkedések megtételéről, az esetlegesen okozott sérelem, jogsértés orvoslásáról, indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Ha a panasz alapos, intézkedni kell a sérelmes intézkedés hatálytalanításáról, mulasztás pótlásáról.

A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását követően válaszát önálló válaszlevélben vagy egyéb, erre a célra használt nyomtatvány válaszcímre szolgáló részében értesíti döntéséről, álláspontjáról.

A takarékszövetkezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a takarékszövetkezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. takarékszövetkezeten belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő - illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

A panasz elutasítása esetén a takarékszövetkezet válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a felügyeleti szervének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a felügyeletnek (PSZÁF) és a békéltető testületnek a levelezési címét.

A panaszügyintézés időtartama:

A takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közzétételét (beérkezését) követő **harminc napon belül** megküldi az ügyfélnek kivéve, ha a panaszos panaszát személyesen jelenti be és a takarékszövetkezet az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A takarékszövetkezet a panaszokat és az azokra adott válaszokat a PSZÁF kérésére bemutatja.

Elévülés

A jogsértés bekövetkezésétől számított 3 éves elévülési határidőn túl fogyasztóvédelmi eljárás nem indítható. Ez a rendelkezés természetesen nem érinti az olyan jogsértéseket, ahol a magatartás folyamatos, ott az elévülési határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik.

IX. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikus úton rögzített dokumentumokat a takarékszövetkezet a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi. A panasz és az arra adott válasz megőrzési ideje jelenleg három év a Hpt.215/B.§.(9).bek. szerint.

A panaszok nyilvántartásának alkalmasnak kell lennie panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panasz-ügyintézés hatékonyságának mérése.

A takarékszövetkezet a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, tevékenységeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

A takarékszövetkezet panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

X. A panaszügy-intézési tevékenység ellenőrzése

A **belső ellenőrzés** a fogyasztóvédelemre vonatkozó szabályok ellenőrzése keretében vizsgálja a jogszabályoknak megfelelő panaszügyintézés is.

Az **Igazgatóság** az **elnök-ügyvezető** tájékoztatása alapján megtárgyalja a panaszügyintézés tapasztalatait.

A **PSZÁF** ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelőségét és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügy-intézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

XI. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének fogyasztóvédelmi eljárása

A fogyasztóvédelmi eljárás indulhat a Felügyeletre érkező kérelem (panasz) alapján, de a Felügyelet maga is indíthat (hivatalból) fogyasztóvédelmi eljárást. A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le, amelyet közöl mind a kérelmezővel, mind a pénzügyi szervezettel. 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.

A PSZÁF-nak nincs 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 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.

A **PSZÁF ellenőrzi** a takarékszövetkezetnek az alább meghatározott jogszabályokban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel, illetve a **fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartására** vonatkozó kötelezettséget megállapító,

vagy az azok végrehajtására kiadott **jogszabályban** előírt rendelkezések **betartását**, valamint

b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint

ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,

bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén.

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.),
- a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (a továbbiakban: Tpt.),
- a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.),
- az elektronikus pénzt kibocsátó szakosított hitelintézetéről szóló 2004. évi XXXV. törvény,
- a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Tétv.),
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.), valamint
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (a továbbiakban: Pmt.),
- a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény

XII. Jogorvoslatok

Az ügyfelek/fogyasztók által igénybe vehető jogorvoslatok:

A panasz elintézését követően a fogyasztó/ügyfél jogorvoslati eljárást kezdeményezhet.

a) Békéltető testület:

A fogyasztói vita bíróság igénybevétele nélküli rendezése céljából lehetőség van a panasszal békéltető testülethez fordulni.

A békéltető testület **hatáskörébe tartozik** a fogyasztó és a takarékszövetkezet közötti, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (**fogyasztói jogvita**) **bírósági eljárás**on kívüli rendezése, és e célból **egyezség létrehozásának megkísérlése**, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben **döntés hozatala** a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület, melynek ügyszámarányos támogatásáról az állam gondoskodik.

Az eljárásra fő szabály szerint 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 vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme

alapján - a fő szabály szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, illetve az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testület, illetve a szerződés teljesítésének helye szerinti testület is illetékes, ha a teljesítés helye belföldön található.

A békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A békéltető testület **eljárása a fogyasztó kérelmére indul.**

A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell **írásban** benyújtani.

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) ha az illetékességet a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani a teljesítés helyére vonatkozó fogyasztói nyilatkozatot,
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését.
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a testület döntésére irányuló indítványt.

Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávétési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A testület kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.

A békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.

b) Bírósági igényérvényesítés:

- A bírósági igényérvényesítés a békéltető testület eljárása nélkül is bármikor igénybe vehető, mint önálló igényérvényesítés.

A kereset megindítható a Polgári perrendtartás (1952. évi III. törvény) az illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt.

- A békéltető testület tanácsának határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fél a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül **keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól** a Fgytv. 34.§.-bén meghatározott esetekben.

A pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani. A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

XIII. Civil szervezetek

A fogyasztói panaszokkal foglalkozó Civil szervezetek Szakszerű tanácsot, felvilágosítást, útmutatást, illetve segítséget adhat a fogyasztói panaszok intézésében.

1. sz. melléklet

A Panasz ügyintézés helye, levelezési címe, elektronikus levelezési címe, telefonszáma, telefax száma:

A takarékszövetkezet kirendeltségei:

Soltvadkert kirendeltség: 6230 Soltvadkert, Ifjúság u. 4.sz.

Tel: +36/78/480-624, +36/78/482-169, +36/78/480-362,

Fax: +36/78/482-586

e-mail: mail@vadtakarek.hu

kirendeltség vezető: Holcimmerné Németh Edit

Bócsa kirendeltség: 6235 Bócsa, Kecskeméti u. 5.sz.

Tel/fax: +36/78/453-162

e-mail: bocsa@vadtakarek.hu

kirendeltség vezető: Veiszhaz Györgyné

Tázlár kirendeltség: 6236 Tázlár, Templomköz u. 5.sz,

Tel/fax: +36/78/455-400

e-mail: tazlar@vadtakarek.hu

kirendeltség vezető: Szörfi Béláné

Kiskunhalas kirendeltség: 6400 Kiskunhalas, Kossuth u. 4.sz.

Tel/fax: +36/77/421-228, +36/77/421-041

e-mail: kiskunhalas@vadtakarek.hu

kirendeltség vezető: Modok Lászlóné

Kaskantyú kirendeltség: 6211 Kaskantyú, Hunyadi u. 10

Tel./fax: +36/78/446-030

e-mail: kaskantyu@vadtakarek.hu

kirendeltség vezető: Szörfi Béláné

Császártöltés kirendeltség: 6239 Császártöltés, Bajcsy Zs.u. 2.sz,

Tel: +36/78/443-823

Fax: +36/78/443-822

e-mail: csaszartotes@vadtakarek.hu

kirendeltség vezető: Wicker János

Baja kirendeltség: 6500 Baja. Széchenyi u. 10.sz.

Tel: +36/79/428-180

Fax: +36/79/428-466

e-mail: baja@vadtakarek.hu

kirendeltség vezető: Petike Ferenc

Kiskőrös kirendeltség 6200 Kiskőrös, Pozsonyi u. 2.sz.

Tel: +36/78/513-200

Fax: +36/78/413-200

e-mail: kiskoros@vadkerttakarek.hu

kirendeltség vezető: Weiszfeld Nándor

Kecel kirendeltség: 6237 Kecel, Rákóczi u. 3.sz.

Tel: +36/78/521-200

Fax: +36/78/521-300

e-mail: kecel@vadkerttakarek.hu

kirendeltség vezető: Tamaskó Róbertné

2. sz. melléklet:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete - elérhetősége

(1013. Budapest, Krisztina krt. 39.)

A Felügyeletre fogyasztói bejelentés az alábbiak szerint nyújtható be:

- levélben a Felügyelet postai címére (H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.), faxon (489-9102) tel: 06-40-203-776
e-mail: ugyfelszolgalat@pszaf.hu
- az elektronikus ügyfélkapun keresztül panaszúrlapon (<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlop>)
- vagy személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

A Kereskedelmi –és iparkamarák mellett működő békéltető testületek - elérhetősége

- Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testülete
címe: 6000. Kecskemét, Árpád krt. 4.
telefon: 06/76/ 501-500.

Civil szervezetek – elérhetősége

A fogyasztó panaszokkal foglalkozó civil szervezetek listáját az alábbi linken találhatók:
http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/linkcentr/fogyved_linkek