



KISDUNAMENTI TAKARÉKSZÖVETKEZET

2330 Dunaharaszti, Fő út 130.

Telefon/Fax: (24) 370 364, 462 768, 516 425, 531 270

web: www.kisdunatksz.hu e-mail: kozpont@kisduna.tksz.hu

ÜGYVITELI SZABÁLYZAT A FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL

Az Igazgatóság a 40/2010.05.27. sz. határozatával elfogadta
és 2010. május 28. napjától hatályba helyezte

**Az Igazgatóság a 2010. november 25. napján tartott ülésén a 78/2010. sz.
határozatával módosította, és a módosított szabályzatot 2010. november 26.
napjától hatályba helyezte.**

TARTALOMJEGYZÉK

I.	A szabályzat célja	3
II.	A szabályzat hatálya	3
III.	A szabályzat jogszabályi háttere	3
IV.	Fogalmak	4
V.	A fogyasztók tájékoztatása	5
	5.1. A reklámok útján megvalósuló tájékoztatás	5
	5.2. A fogyasztók szerződéskötés előtti tájékoztatása	6
	5.3. A hitelezéssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi rendelkezések	7
	5.4. A befektetési szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó szabályok	8
VI.	Panaszkezelési szabályzat	9
	6.1. Általános rendelkezések	9
	6.2. A panaszok felvétele	9
	6.3. A panaszok nyilvántartása és elemzése	11
	6.4. A panaszbejelentés tartalma	11
	6.5. A panasz elintézése	12
	6.6. Panasz benyújtása közvetlenül a Felügyeletnek. A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárása	15
	6.7. Az ügyfél által igénybe vehető egyéb jogorvoslatok	18
VII.	Záró rendelkezések	22
	Mellékletek:	
	1. sz. mell. Ügyfélszolgálat ellátására kijelölt személyek	23
	2. sz. mell. A Magatartási Kódex által megfogalmazott elvek és követelmények érvényesítése a Takarékszövetkezet lakossági hitelezése során	24

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Szabályzat célja az, hogy a Takarékszövetkezet vonatkozásában általánosan szabályozza az ügyfelek panaszainak fogadását, kivizsgálását, illetve orvoslását (a továbbiakban együtt intézését). A Szabályzat célja továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások Takarékszövetkezeten belüli egységes rendjének kialakítása.

II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A Szabályzat hatálya kiterjed minden írásban tett - vagy az ügyfél kérésére írásba foglalt – panasz Takarékszövetkezeten belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

Jelen szabályzat előírásait kell alkalmazni a PSZÁF által - érdemi elintézésre - a Takarékszövetkezethez továbbított panaszbejelentésekre is.

A szabályzat személyi hatálya a Takarékszövetkezet valamennyi ügyfélértékelésre jogosult munkatársára kiterjed. A jelen szabályzat előírásaira vonatkoznak a Takarékszövetkezet által pénzügyi és befektetési szolgáltatási tevékenységek végzésére igénybe vett ügynökökre is.

Jelen szabályzat az ügyfélpanaszok intézésével és fogyasztóvédelemmel kapcsolatban keretszabályokat tartalmaz és elsőbbséget élvez az egyéb szabályzatokban rögzített előírásokkal szemben. Ennek értelmében az ügynöki tevékenységekre vonatkozó szabályzatokban foglalt kiegészítő rendelkezések a jelen szabályzattal együttesen alkalmazandók.

III. A SZABÁLYZAT JOGSZABÁLYI HÁTTERE

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. Törvény (Hpt.),
- * a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. Törvény (Fttv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény (Fgy.tv.),
- a PSZÁF 14/2001.számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről, továbbá a 15/2001. számú ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról,
- * a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. Törvény (Psztv.),
- * a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. Törvény (Bszv.),
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény.
- 2009. évi CXLVIII. Törvény a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról
- 153/2009. (VII.23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről

- 349/2009. (XII.30.) Korm. rendelet a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról szóló 2009. évi CXLVIII. örvénnyel összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról
- 13/2009. számú Vezetői körlevél a Felügyelet panaszkezelési eljárását érintő 2010. január 1-jén hatályba lépő jogszabályváltozásokról.
- Magatartási Kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról

IV. FOGALMAK

▪ Szolgáltató

A Psztv. 4.§-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó személyek, szervezetek, akik/amelyek felügyeletét a PSZÁF látja el (különösen A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, valamint A pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény hatálya alá tartozó szervezetek).

▪ Fogasztó

A Psztv. 4.§-ában meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) által a 4. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevői: 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.

▪ Fogasztóvédelmi eljárás

Az az eljárás, mely során a Felügyelet ellenőrzi a Szolgáltató fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartását megállapító,

- a Psztv. 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt, valamint
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény, továbbá
- 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.

V. A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA

A takarékszövetkezet munkatársai a fogyasztók tájékoztatása során a következő szabályoknak megfelelően kötelesek eljárni:

Fokozott figyelmet kell fordítani

- Az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes fogyasztó (így mindenekelőtt, de nem kizárólagosan a magánszemély fogyasztó) jogos érdekeire - különösen nagy figyelmet szentelve a gyermekekre, az idősekre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetlegesen nem értik meg teljesen a Takarékszövetkezet által szolgáltatott információkat.
- A jellemzően e körben tömegesen értékesített termékekre (pl. bankkártya)
- Az összetettségénél, bonyolultságánál, újdonságánál, egyéb sajátosságánál fogva különleges pénzügyi termékekre
- A fogyasztóhoz valamely nem hagyományos terjesztési csatorna segítségével eljuttatott pénzügyi termékek terjesztésének a körülményeire.

A tájékoztatás nem lehet alkalmas a fogyasztó megtévesztésére

- Ha a tájékoztatás (pl. a várható hozam vonatkozásában) számszerű előrejelzéseket tartalmaz, az ügyfelek tudomására kell hozni egyértelműen és figyelemfelhívásra alkalmas módon azt, hogy ezek az előrejelzések csak tájékoztató jellegűek.
- A fogyasztók tájékoztatása az ügyfélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.

5.1. A reklámok útján megvalósuló tájékoztatás

A Takarékszövetkezetnek reklámtevékenységének ellátásával kapcsolatban az alábbi szabályok betartásával jár el:

- A fogyasztóknak nyújtott tájékoztatás kérdéskörében különleges jelentőséggel bíró reklám (hirdetés, szórólap, plakát stb.) közérthető, egyértelmű, világos, jól áttekinthető és olvasható kell, hogy legyen, tartalmaznia kell a kínált pénzügyi termék típusának azonosítására alkalmas információt, illetve más, jogszabályban előírt kötelező kellekeket (pl. THM, EBKM),
- A Takarékszövetkezet nem küld a fogyasztónak közvetlen postai vagy elektronikus úton reklámanyagot, ha azt a fogyasztó kifejezett rendelkezéssel megtiltotta.
- A Takarékszövetkezet nem keresi meg telefonon a fogyasztót, ha azt a fogyasztó kifejezett rendelkezéssel megtiltotta.
- A fiatalkorúakat betételhelyezésre, hitelfelvételre vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás igénybevételére felhívó reklámot a Takarékszövetkezet legalább egy napilapban és egy országos napilapban közzéteszi.
- A Takarékszövetkezet sorsolásra vonatkozó reklámot – a nyereménybetét-sorsolásra vonatkozó információkat kivéve - nem tesz közzé.

5.2. A fogyasztók szerződéskötés előtti tájékoztatása

A Takarékszövetkezet az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben hirdetményben közzéteszi, illetve folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé teszi:

- a) általános szerződési feltételeit is tartalmazó Üzletszabályzatát,
- b) az ügyfelek számára ajánlott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal (ügyletekkel) kapcsolatos szerződési feltételeket,
- c) a kamatokat, szolgáltatási díjakat, az ügyfelet terhelő egyéb költségeket, a késedelmi kamatokat, valamint a kamatszámítás módszerét.

A Takarékszövetkezet a fenti dokumentumokat az ügyfél kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

A Takarékszövetkezet a szerződés megkötése előtt tájékoztatja ügyfeleit, hogy a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén a magyar jog alkalmazását, illetve a magyar bíróság kizárólagos illetékességét köti ki.

A Takarékszövetkezet a szerződés megkötése előtt teljes körűen tájékoztatja a fogyasztót/ügyfelet a megkötendő szerződés érintő minden lényeges körülményről, így különösen

- a pénzügyi termékkel kapcsolatos esetleges kockázatok megítélését lehetővé tevő információkról,
- a szerződéssel összefüggésben a fogyasztót terhelő díjakról, költségekről,
- a feleket megillető jogokról és kötelezettségekről.

A Takarékszövetkezet a jogszabályi követelményeknek megfelelően

- külön felhívja az ügyfele figyelmét az adott pénzügyi termék esetében szokásosnak tekinthetőnél nagyobb kockázatra,
- könnyen hozzáférhetővé teszi az általános szerződési feltételeket és a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat (mint például az egységesített betéti kamat mutató, az egységesített értékpapír hozam mutató és a teljes hiteldíj mutató számítását), melyek az ügyfélszolgálat előterében található információs állványokon is elhelyezésre kerülnek.

A tájékoztatásra vonatkozó ügyviteli szabályok az egyes ágazatokhoz kapcsolódó szabályzatokban is megfogalmazásra kerültek, és az egyes szakterületek munkatársainak az abban foglaltak szerint kell eljárniuk.

Emellett a fogyasztóval (ügyféllel) kötött szerződések is tartalmazzák a Takarékszövetkezet által teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait (a tájékoztatás módját és idejét, stb.).

A Takarékszövetkezet ügyintézői kötelesek felhívni az ügyfél figyelmét arra, ha a Takarékszövetkezet a szerződésben kiköti az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét. Tájékoztatják a fogyasztót a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.

5.3. A hitelezéssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi rendelkezések

Fogyasztónak minősülő ügyféllel kötendő, devizahitel nyújtására irányuló, illetőleg ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmazó szerződés esetén a Takarékszövetkezet részletesen tájékoztatja a fogyasztót (ügyfelet) a szerződéses ügyletben őt érintő kockázatokról, amelynek tudomásulvételét az ügyfél aláírásával köteles igazolni.

A kockázatfeltáró nyilatkozat tartalmazza

a) devizahitel nyújtására irányuló szerződés esetén az árfolyamkockázat ismertetését, valamint annak hatását a törlesztő részletre,

b) ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmazó szerződés esetén a vételi jog érvényesítésének módját és következményeit, a vételár megállapításának, az ügyfél értesítésének és a Takarékszövetkezet elszámolásának módját, valamint azt, hogy milyen módon biztosítanak az ügyfélnek haladékokat, mely időszakban az ügyfél értékesítheti az ingatlant, és annak időtartamát.

A Takarékszövetkezet csatlakozott a 2010. január 1-én hatályba lépett Banki Magatartási Kódexhez.

A Magatartási Kódex a piaci önszabályozás keretében létrehozott megállapodás, amely a hitelezési ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg a pénzintézetek számára, amelyek a Kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el.

A Magatartási Kódex rendelkezéseinek érvényre juttatására A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) ad lehetőséget, mely kimondja, hogy

“Megtévesztő kereskedelmi gyakorlat az olyan, magatartási kódexben foglalt követelmény be nem tartása, amelynek a vállalkozás alávetette magát, amennyiben a vállalkozás a követelmény betartására nem csupán szándéknyilatkozat formájában, hanem igazolható módon kötelezettséget vállalt, és a kereskedelmi gyakorlat keretében utal a kódexnek való alávetettségére, ha ez valamennyi tényszerű körülmény figyelembevételével a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.”

A PSZÁF eljárása során, a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat megvalósulása esetén fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgálja a Kódexnek való megfelelést és az ott meghatározott szankciókat alkalmazhatja.

A Takarékszövetkezet köteles bárki számára ingyenesen és korlátozásmentesen elérhetővé tenni honlapján a Magatartási Kódexet a rendelkezésére álló nyelvi változatokban.

A Magatartási Kódex-szel kapcsolatos ügyfél-tájékoztatót a Szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

5.4. A Befektetési szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó szabályok

A Takarékszövetkezet a leendő szerződő fél vagy ügyfél tájékoztatása során - ideértve a befektetési elemzést és a reklámot is – világos, egyértelmű, kiegyensúlyozott és pontos tájékoztatást ad, a leendő szerződő felet, ügyfelet nem téveszti meg:

- nem titkol el lényeges információt, illetve lényeges körülményt, tényt vagy adatot nem állít be lényegtelenként,
- egy-egy szolgáltatás előnyös és a hátrányos tulajdonságait egyaránt hangsúlyozza, a kockázatokat tárgyilagosan és pontosan megismerhetővé teszi,
- nem használ érthetetlen, értelmezhetetlen kifejezéseket a tájékoztatás során.

Ha a tájékoztatás szolgáltatások vagy pénzügyi eszközök közötti összehasonlítást tartalmaz:

- a) az összehasonlítást tárgyilagos, tisztességes és kiegyensúlyozott módon kell közölni,
- b) meg kell jelölni az összehasonlításhoz felhasznált adatok és információk forrását, és
- c) a tényektől elkülönített módon be kell mutatni az összehasonlítás során használt feltételezéseket.

Ha a tájékoztatás a pénzügyi eszköz illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység múltbeli teljesítményére vonatkozó adatot vagy információt tartalmaz:

- a tájékoztatásnak ki kell térnie az adott pénzügyi eszköz, pénzügyi eszközből képzett index vagy mutató legalább az elmúlt öt naptári évben mért hozamára, változására, illetőleg a befektetési szolgáltatási tevékenység legalább az elmúlt öt naptári évben mért teljesítményére (ha ennél rövidebb ideje létezik, évekre bontva a rendelkezésre álló időszakokra vetítve),
- a befektetési vállalkozásnak pontosan meg kell jelölnie az értékelés alapjául szolgáló referencia-időszakot, valamint a felhasznált információk és adatok forrását,
- a tájékoztatásban feltűnő módon fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az adatok, illetve információk a múltra vonatkoznak, és, hogy a múltbeli adatokból és információkból nem lehetséges a jövőbeni hozamra, változásra, illetőleg teljesítményre vonatkozó megbízható következtetéseket levonni,
- ha ez az információ díjakkal, jutalékokkal és egyéb költségekkel növelt módon számított adatokra és információkra épül, a befektetési vállalkozásnak be kell mutatnia e díjak, jutalékok és egyéb költségek hatását az eredményre.

A befektetési szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos részletes szabályokat a Takarékszövetkezet üzletági üzletszabályzata, illetve a hatályos jogszabályok tartalmazzák.

VI. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

6.1. Általános rendelkezések

A Takarékszövetkezet a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban Hpt.) vonatkozó rendelkezésének megfelelően az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelése, nyilvántartása érdekében Panaszkezelési Szabályzatot ad ki, mely tartalmazza a panaszok felvételének, nyilvántartásának elintézésének eljárási szabályait, valamint a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatót.

A Takarékszövetkezet a Panaszkezelési Szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint a székhelyén függeszti, ki és a honlapján közzéteszi.

A Takarékszövetkezet a panaszok kezelése során a mindenkor a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. Az panaszügyintézés során biztosítja az ügyintézők pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A Takarékszövetkezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és ugyanazon szabályok szerint kezeli.

A takarékszövetkezet a felmerülő panaszok kivizsgálását, elemzését és értékelését a pénzügyi szolgáltatási tevékenysége elválaszthatatlan részeként végzi.

A panaszkezelési eljárásban:

Ügyfél/fogyasztó: 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 szolgáltatását vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységét (például hirdetés) kifogásolja. Az ügyfél fogalmába annak képviselője is beletartozik.

Panasz: A Takarékszövetkezet szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozó, szóban vagy írásban megtett bejelentés.

Idetartozik a Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi panasz, amelyben az ügyfél a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.

6.2. A panaszok felvétele

A Takarékszövetkezet a beérkező ügyfélpanaszokat az alábbiak szerint fogadja:

- a szóbeli panaszokat a Takarékszövetkezet valamennyi kirendeltségében, annak nyitva tartási idejében, illetve székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig (pénteken 13 óráig),

- a telefonon közölt szóbeli panaszt nyitvatartási időben, illetve a szerdai napon 8-20¹ óráig,
- elektronikus levelező rendszeren keresztül érkező panaszokat (e-mail formájában) folyamatosan, a nap 24 órájában,
- a telefaxon, illetve postán keresztül levélben érkező panaszokat folyamatosan munkaidőben fogadja.

Panasz tehető a Takarékszövetkezet ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében elhelyezett „panaszkönyvbe” történő beírással, illetve erre a célra rendszeresített nyomtatványon is.

A Takarékszövetkezet törekszik annak biztosítására, hogy a panasz benyújtásának lehetősége valamennyi ügyfele számára azonos feltételekkel legyen biztosított, azt külső tényezők (pl. az ügyfél távol lakik, mozgásában korlátozott stb.) ne hátráltassák.

Amennyiben az ügyfél személyesen kíván bejelentést tenni, a kirendeltség dolgozója személyes jelenlét esetén helyszínre hívják a tárgyban illetékességgel rendelkező kirendeltség-vezetőt. A kirendeltség-vezető a panasz benyújtásával kapcsolatban a megfelelő tájékoztatással látja el az ügyfelet.

A kirendeltség-vezető a panaszfelvételi feladatkört – ha a Takarékszövetkezet ügyvezetése ellentétes rendelkezést nem hoz – átruházhatja a kirendeltség ügyintézőjére.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a panasz bejelentési telefonvonalon (06-24/531-270) a Takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A Takarékszövetkezet az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.²

A Takarékszövetkezet – amennyiben lehetséges – az ügyfél szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve, ha a panasz azonnali kivizsgálására nem lehetséges, a Takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja az ügyfélnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi az ügyfél által megadott levelezési címre. A Takarékszövetkezet egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg az ügyfél számára.

¹ Az Igazgatóság a 2010. november 25-i 78/2010. sz. határozatával módosította

² Az Igazgatóság a 2010. november 25-i 78/2010. sz. határozatával módosította

A panasz esetleges elutasítása esetén - annak jellege szerint – az ügyfél a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (továbbiakban: Felügyelet) vagy a békéltető testülethez fordulhat, hogy annak eljárását kezdeményezze.

A panaszfelvételre nyitva álló csatornák:

Telefon: (24) 531 270³
Telefax: (24) 370 364, 462 768, 516 425 , 531 270
E-mail: kozpont@kisduna.tksz.hu
Postai cím: 2330 Dunaharaszti, Fő út. 130. (2330 Dunaharaszti Pf. 93.)

6.3. A panaszok nyilvántartása és elemzése

A Takarékszövetkezet az ügyfelek panaszairól, 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 nyilvántartásról félévente a Takarékszövetkezet Felügyelő Bizottsága és az igazgatósági tagok részére tájékoztató készül.

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikus úton rögzített dokumentumokat a Takarékszövetkezet a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylatmegőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi. A panasz és az arra adott válasz kötelező megőrzési ideje jelenleg három év.

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 panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékeny-

³ Az Igazgatóság a 2010. november 25-i 78/2010. sz. határozatával módosította

ségét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

6.4. A panaszbejelentés tartalma

A panasz bejelentésekor a Takarékszövetkezet az alábbi adatok megadását kéri az ügyféltől:

- név,
- állandó lakcím,
- az értesítés módjától függően levelezési cím/ e-mail cím / telefonszám (opcionális),
- a panasszal érintett termék, megbízás, számlaszám, egyéb hivatkozási szám,
- a panasz oka,
- a panaszos igénye.

A panaszügyintézés céljára alkalmazott nyomtatványok legalább az alábbiakat tartalmazzák:

- a Takarékszövetkezet, illetve a panaszfelvevő kirendeltség 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 formanyomtatványon teszi meg és az a panasz elintézéséhez szükséges adatokat nem, vagy csak részben tartalmazza, úgy az ügyfelet a panasz kiegészítésére kell felhívni.

Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi jogszabályok előírásait, és a regisztráláson kívül ne szolgáljanak más, adatgyűjtési célt.

A Takarékszövetkezet a birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A Takarékszövetkezet panaszkezelési feladatait ellátó munkatársa segíti az ügyfelet a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot (pl: "panaszkönyv" stb.) biztosít az ügyfél számára, melyet az ügyfélfogadásra nyitva álló kirendeltségi helyiségekben elérhetővé tesz.

A nem személyesen (pl. telefonon, telefaxon keresztül) történő benyújtás esetén a Takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

6.5. A panasz elintézése

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 – az ok pontos megjelölésével - tájékoztatja az ügyfelet.

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

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

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

Az ügyfélbejelentések lejelentésére vonatkozó szabályok

A Takarékszövetkezet szervezeti egységeihez beérkezett ügyfélbejelentések - eltérő jellegükre tekintettel - a lejelentendő és a kizárólag saját hatáskörben intézendő kategóriákba sorolandók.

A lejelentendő kategóriába tartoznak azon ügyfélbejelentések, melyek:

- Ügyfélszolgálat minőségére vonatkoznak (például bankkártya legyártás ideje, kapcsolattartás módja);
- A kommunikáció, a tájékoztatás minőségével kapcsolatosak;
- Folyamatbeli, illetve nyilvántartási (adminisztrációs) hibára utalnak (például számlaegyeztetések, díjak, kondíciók);
- Takarékszövetkezet felé kártérítési igényt jelentenek;
- Azon ATM üzemeltetésből, tranzakció elszámolás egyeztetésből, KM rendszer hibájából, kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamációból eredő kivizsgálás, amelynek során takarékszövetkezeti hibából adódóan a Takarékszövetkezet számára pénzügyi veszteség merül fel.
- Nem tekintendő pénzügyi veszteségnek azon kártyabirtokosi vagy elfogadóhelyi reklamáció, amelynek kivizsgálását és rendezését a Takarékszövetkezet, a GBC, illetve a MasterCard nemzetközi kártyatársaság szabályai szerint bonyolítja.

A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentéseknek minősülnek azon ügyfélbejelentések, amelyek nem tartoznak a lejelentendő kategóriába.

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

Névtelen bejelentés esetén az elnök-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 önálló válaszlevélben értesíti az ügyfelet döntéséről, álláspontjáról.

A Takarékszövetkezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja az ügyfél részére.

Ha a Takarékszövetkezet döntésében jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Takarékszövetkezet tájékoztatja az ügyfelet a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

Az ügyfélbejelentést átvevő munkatársnak az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokból, illetve az ügyfél által írásban tett beadványból egy másolatot a panasz felvételekor, majd pedig az ügyfélnek küldött választ követően, de legkésőbb a bejelentés napjától számított 15 napon belül a kijelölt ügyintézőnek meg kell küldenie.

A beérkezett formanyomtatványok alapján félévente tájékoztatást készít a Felügyelő Bizottság részére a Takarékszövetkezetbe érkezett panaszügyekről és azok elintézési módjáról, valamint az elintézés időtartamáról.

A Takarékszövetkezet részéről elkövetett és az ügyfél számára kárt okozó cselekményekért a hibás ügykezelést végző munkatársak a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartoznak.

A Rendelkezésre álló fórumok elérhetőségei:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF):

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Személyesen nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

Postacím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Tel: 06 40 203 776, Fax: 06 1/489-9102

Panaszúrlap: www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap (hamarosan ügyfélkapun keresztül)

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Postacím: 1535 Budapest 114. Pf.: 793.

Tel: 06 1/214-0661, Fax: 06 1/214-0665

BEFEKTETŐ- VÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u. 6. (City Gate irodaház)

Postacím: u.a.

Tel: 06 1/216-7130, Fax: 06 1/216-7132

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG (NFH)

1088 Budapest, József krt. 6.

Területi felügyelőségek elérhetősége :

www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/teruleti_felugy

Tel: 06 1/459-4800, Fax: 06 1/210-4677, Zöld szám: 06 80/201-205

ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Tel: 06 1/311-7030, Fax: 06 1/331-7386

GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL (GVH)

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Postacím: 1245 Budapest 5. Pf: 1036.

Tel: 06 1/472-8851, Fax: 06 1/472-8905

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Elérhetőségek: www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/bekelteto

A panaszügyintézés időtartama

A Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését (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.

A panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

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

Az Igazgatóság az elnök-ügyvezető tájékoztatása alapján megtárgyalja a panaszügyintézés tapasztalatait és szükség esetén intézkedési tervet dolgoz ki.

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

6.6. Panasz benyújtása közvetlenül a Felügyeletnek A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárása

Fogyasztóvédelmi eljárás indulhat hivatalból, illetve az ügyfél kérelmére is, a benyújtott panasz alapján.

Az eljárás részletes szabályait a Psztv. 48/A-48/J. §-ai tartalmazzák.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretei között ellenőrzi:

- a Takarékszövetkezet ügyfelekkel (az eljárásban fogyasztókkal) szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó, kötelezettséget megállapító jogszabályokban (Hpt., Tpt., Bit., Tétv., Bszt., Pmt., Pft.) előírt – *fogyasztóvédelmi* rendelkezéseknek (pl. tájékoztatási szabályok),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)** rendelkezéseinek (pl. megtévesztő tájékoztatás),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló **2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.)** rendelkezéseinek (pl. direkt marketing),
- és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény (Ektv.)** rendelkezéseinek (pl. elektronikus hirdetés)

betartását és eljár e rendelkezések Takarékszövetkezet általi megsértése esetén.

A Felügyeletnek 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 (egyedi szerződéses kapcsolatból eredő egyéni fogyasztói jogsérelmek orvoslására) ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre történő megindítása

A kérelemre indult eljárás esetén az ügyintézési határidő 45 munkanap. Az ügyintézési határidő indokolt esetben, egy alkalommal 22 munkanappal meghosszabbítható. A tényállás tisztázásához szükséges, illetve a Felügyelet megkereséseiben szabott hiánypótlási határidő az ügyintézési határidőbe nem számít bele.

A kérelemnek tartalmaznia kell :

- a kérelmező (vagy képviselője) nevét, lakcímét (vagy székhelyét),
- a kifogásolt eset leírását és a Felügyelet döntésére vonatkozó kérelmet.

A kérelem tartalmazhatja továbbá a kérelmező elektronikus levélcímét, telefax számát vagy a telefonos elérhetőségét.

A kérelemhez mellékelni javasolt minden rendelkezésre álló iratot, dokumentumot, így különösen a Takarékszövetkezettel kötött szerződés, levelezés stb. másolati példányát.

A kérelem beérkezése után a Felügyelet vizsgálja, hogy a kérelem elbírálása hatáskörébe tartozik-e, illetve hiánypótlásra szükség van-e.

A Felügyelet a tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, illetve bizonyítási eljárást folytathat le, melynek során tanúkat hallgathat meg, szakértő közreműködését veheti igénybe.

A Felügyelet jogosult az ügyletkötést szabályozó rendelkezések betartását próbaügyletkötés keretében ellenőrizni. Próbaügyletkötés keretében ellenőrizhető egy alkalommal megköthető ügylet vagy hosszabb ügyletkötési folyamat is, de az legfeljebb a próbaügylet tárgyára vonatkozó szerződés aláírásáig tarthat.

A Felügyelet emellett jogosult helyszíni ellenőrzést tartani.

A fogyasztóvédelmi eljárás hivatalból történő indítása

A módosuló Psztv. értelmében a Felügyelet 2010. január 1-jétől a kérelemre induló fogyasztóvédelmi eljárás mellett hivatalból is indíthat fogyasztóvédelmi eljárást cél- és témavizsgálat formájában, kifejezetten a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése érdekében.

Ez az eljárás – a kérelemre indított eljáráshoz hasonlóan – szintén a Közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. Törvény (Ket.) eljárási szabályaira épül, de eltérő eljárási határidők vonatkoznak rá, így főszabály szerint az eljárást a Felügyeletnek hat hónapon belül kell lezárnia.

Az új szabályozás lehetővé teszi, hogy a Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás során feltárt jogsértés megszüntetése érdekében határozathozat helyett hatósági szerződést kössön a Takarékszövetkezettel, ha az vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseivel.

Ha a Takarékszövetkezet a szerződésben foglaltakat megszegi, a szerződés jogerős és végrehajtható határozatnak minősül, és a hatóság - az addigi teljesítések figyelembevételével - hivatalból intézkedik a végrehajtás elrendeléséről.

Ha a hatósági szerződésben foglaltakat a Felügyelet nem teljesíti, a Takarékszövetkezet a teljesítésre irányuló felhívás eredménytelensége esetén - a szerződésszegés tudomására jutásától számított harminc napon belül - a közigazgatási ügyekben eljáró bírósághoz fordulhat.

Határozathozatal:

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárást végzéssel megszünteti, vagy – jogsértés esetén – határozattal zárja le, amelyet közöl mind a kérelmezővel, mind a Takarékszövetkezettel.

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.

Alkalmazható jogkövetkezmények:

Ha a Felügyelet megállapítja a fent hivatkozott jogszabályokban meghatározott rendelkezéseknek vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, akkor az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- a) elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértő szolgáltatót azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a Felügyeletet,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig felfételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását, és
- e) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A Felügyelet minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

- a Felügyeletnek a jogsértést megállapító jogerős határozatában a szolgáltató számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a szolgáltató ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette, vagy
- a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

A fogyasztóvédelmi bírság összege tizenötezer forinttól a Takarékszövetkezet éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig,

A nettó árbevétel a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy az egyszerűsített éves beszámoló (a továbbiakban együtt: beszámoló) szerinti nettó árbevétel alapján kell meghatározni.

Ha a szolgáltatónak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a fogyasztóvédelmi bírság maximális összegének meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó.

A nettó árbevétel a Takarékszövetkezet vonatkozásában az alábbi bevételi tételek összege:

- kapott kamatok és kamatjellegű bevételek,
- bevételek értékpapírokból,
- kapott (járó) jutalék- és díjbevételek,
- pénzügyi műveletek nettó eredménye, ha pozitív,

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.

6.7. Az ügyfél által igénybe vehető egyéb jogorvoslatok

A Felügyelet eljárásának célja nem a fogyasztó egyéni (jog)sérelmének orvoslása. Felügyeleti hatáskörben ugyanis nincs lehetőség az egyedi szerződéses kapcsolatokból eredő polgári jogviták államigazgatási úton történő eldöntésére, valamint a

felügyelt intézménytől valamely egyedi intézkedés, kártérítés közvetlen kikényszerítésére, arra csak polgári peres úton van mód.

Békéltető testület

Annak érdekében, hogy a Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti vitát a bíróságok igénybevétele nélkül sikerüljön megnyugtatóan rendezni, az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy panaszával békéltető testülethez forduljon.

A szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és joghatásainak megállapítása, az eljárás lefolytatása érdekében alternatív vitarendezési fórumként a területileg illetékes kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek vehetők igénybe.

A békéltető testület egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő eljárása keretében megkísérli, hogy egyezséget hozzon létre az ügyfél és a Takarékszövetkezet között, ennek eredménytelensége esetén pedig határozza meg a vitában. A békéltető testület határozata csak akkor kötelezi a Takarékszövetkezetet, ha alávetette magát a békéltető testület eljárásának.

Az eljárásra az ügyfél (fogyasztó) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Takarékszövetkezet székhelye alapítja meg.

A fogyasztó erre irányuló kérelme alapján a szerződés teljesítésének helye szerinti testület illetékessége is kiköthető.

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 kérelemnek tartalmaznia kell:

- a)** a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b)** a Takarékszövetkezet nevét, székhelyét vagy érintett kirendeltség nevét,
- c)** ha az illetékességet a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani - a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát,
- d)** a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e)** a fogyasztó nyilatkozatát, hogy a Takarékszövetkezettel 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.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Takarékszövetkezet nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

Ha a kérelem nem felel meg az előírásoknak, a békéltető testület elnöke a kérelmet - annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül - a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik.

A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

Az elnök a kérelmet - meghallgatás kitűzése nélkül - elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

A Takarékszövetkezet az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozni köteles (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolnia kell azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kell kézbesíteni.

A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.

Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

A tanács az eljárást megszünteti, ha

- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) az eljárás folytatása lehetetlen,
- d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.

A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt.

A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

- a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és –a Takarékszövetkezet a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési 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 kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételevel összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.) .

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

A kötelezést tartalmazó határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint - a határozat kézbesítését követő naptól számított - tizenöt napos határidőt kell szabni.

A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb tizenöt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye (korábbi ítélet miatt).

A pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani. A testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvőképességgel rendelkezik.

A bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti. A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

Ha a Takarékszövetkezet a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

Civil szervezetek

Panaszával az ügyfél a különböző, pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos problémákkal is foglalkozó civil szervezetekhez is fordulhat. Itt szakszerű tanácsot, felvilágosítást, útmutatást kaphat ügyével kapcsolatban, illetve további segítségre is számíthat annak intézésében.

Az ilyen kérdésekkel foglalkozó civil szervezetek listáját az alábbi linken található:

http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/linkcentr/fogyved_linkek

VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokat a Takarékszövetkezet a Felügyelő Bizottsági anyagok mellékleteiként őrzi meg és irattározza.

A Takarékszövetkezet köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfélbejelentések intézésével kapcsolatos alapvető tudnivalókról és az ügyfelek részére rendelkezésre álló jogorvoslati teendőkről – magyar nyelven - készített aktuális tájékoztató anyag, valamint a panaszkönyv az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségekben kifüggesztésre/elhelyezésre kerüljön.

A szóban bejelentett panaszok esetén a panasztevőt a panaszügy ügyintézője szóban köteles a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELLÁTÁSÁRA KIJELÖLT SZEMÉLYEK

Szakterület	Felelős ügyintéző neve	Mellék / Tel.	Felelős ügyintéző helyettese	Mellék / Tel.
Takarékszövetkezeti Betét és Számlakezelési Üzletág	Ruszó Viola	06-24/370-364/113		
Takarékszövetkezeti Hitelezési Üzletág	Galba Sándor	06-1/286-13-90/15	Sándor Istvánné	06-1/286-1390/11
Fizetési Forgalom	<u>Kirendeltségvezetők:</u> Tyukodi Pálné Györke Erzsébet Rókás Anita Kissné Kincse Erika Szigeti Ildikó Bosnyákné Vaskó Éva Vagács Rudolfné	06-24/370-364 06-24/510-730 06-24/479-012 06-24/400-769 06-24/466-168 06-24/474-328 06-1/286-08-14	Élló Sándorné Hevesi Istvánné Ágics Istvánné Mészáros Zsoltné Gere Péterné Hegedűs Lászlóné Kántorné Stampfer Szilvia	06-24/370-364 06-24/510-730 06-24/479-012 06-24/400-769 06-24/466-168 06-24/474-328 06-1/286-08-14
• <i>Devizaforgalmi</i>				
• <i>Electronic Banking</i>				
• <i>Számlavezetés</i>				
• <i>Bankkártya Back Office</i>	Kövér Linda	06-1/202-3777/1624	Kasuba Dénes	06 1 202-3777/1354
Informatikai, Üzemeltetési és Bankbiztonsági Szakterület	Gerendás Gábor Balázs	06-24/370-364/116	Daróczy Attila László	06-24-370-364/111
• <i>Informatikai</i>				
Vezetőség	Hoffman Pálné	06-24/370-364/102	Galba Sándor Széphelyi Éva	06-1/286-13-90/15 06-24/370-364/107
• <i>Titkárság</i>	Váradiné Rihó Tímea	06-24/370-364/101		

A Magatartási Kódex által megfogalmazott elvek és követelmények érvényesítése a Takarékszövetkezet lakossági hitelezése során

A...Kisdunamenti Takarékszövetkezet a lakosság részére nyújtott hitelezés során, a hitelezési szolgáltatások minőségének és eredményességének előmozdítása érdekében - a hatályos jogszabályi rendelkezéseket betartva - az ügyfelekkel szemben önkéntesen érvényesíti az alábbi, a Magatartási Kódex által megfogalmazott elveket:

- **Transzparencia elve:** A Takarékszövetkezet a hitelnyújtás során biztosítja a közérthetőséget, átláthatóságot és a szükséges információk hozzáférhetőségét.
 - **Szabályszerűség elve:** A Takarékszövetkezet a hitelezési gyakorlatát szabályzatban rögzíti, a jogszabályi követelmények szem előtt tartásával.
 - **Szimmetria elve:** A Takarékszövetkezet nemcsak a hitelezési körülmények számára kedvezőtlen változása esetén változtatja meg egyoldalúan a hitelezés feltételeit (kamat, díj, költség emelése), hanem kedvező változások esetén is változtat, az ügyfél javára.
1. Tekintettel arra, hogy a Takarékszövetkezet által nyújtott hitelek forrása az ügyfelek Takarékszövetkezetnél elhelyezett betétei, így a Takarékszövetkezet minden tőle telhetőt megtesz a felelős hitelezés általános normáinak betartása érdekében.

Ennek megfelelően a tájékoztatás és az ügyféllel történő kapcsolattartás során minden rendelkezésére álló eszközzel segíti az ügyfelet a felelős döntés meghozatalában. Hitelezési eljárásait úgy alakítja ki, hogy a hitel sikeres visszafizetése biztosított legyen az ügyfél számára:

- 1.1 A Takarékszövetkezet az ügyfél általa megismert teherbíró képességére figyelemmel hozza meg hitelbírálatait. Eljárása során vizsgálja, hogy ügyfele előre láthatóan képes lesz-e a szerződésszerű visszafizetésre.
- 1.2 Csak fedezeti alapon, jövedelem-vizsgálat nélkül csak speciális kialakított termékkörben, a kockázatok gondos mérlegelésével, korlátozottan nyújt hitelt a Takarékszövetkezet ügyfelei számára (Lombard hitelek)
- 1.3 A Takarékszövetkezet az ügyféligényeknek megfelelő, átlátható terméket és szolgáltatást alakít ki, a kondíciókat és a szerződési feltételeket az ügyfelek érdekeit is szem előtt tartva határozza meg.
- 1.4 Teljes körű, korrekt tájékoztatást ad az ügyfelek számára, biztosítja, hogy megismerhessék és megérthessék a hiteltermékhez kapcsolódó feltételrendszert és képesek legyenek felmérni a benne rejlő kockázatokat.
- 1.5 A hitelszerződés megkötése előtt a Takarékszövetkezet külön is felhívja az ügyfél figyelmét a hitel törlesztő-részlete emelkedésének kockázatára, melyet a hiteltermék, és annak paraméterei (árfolyamkockázat, futamidő stb.) vizsgálatakor mérlegelni szükséges.

2. A Takarékszövetkezet a szereződéskötést megelőző tájékoztatás során az alábbi szempontok figyelembe vételével jár el:
- 2.1 Lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy az eltérő feltételű konstrukciókat megismerve, összehasonlítva hozhassa meg döntését.
 - 2.2 A Takarékszövetkezet a hitelfelvételi döntés meghozatalát megelőzően az ügyfelekkel közösen elemzi a háztartásuk teherviselő képességét, a háztartásban élők vagyoni-jövedelmi helyzetét, eladósodottságát és a leendő adóssággal összefüggő teherviselő képességüket.
 - 2.3 A Takarékszövetkezet saját honlapján elérhetővé teszi a PSZÁF fogyasztóvédelmi honlapját, ahol az ügyfél termékleírásokat, hitelkalkulátorokat és háztartási költségvetés-számító programot talál az összehasonlíthatóság és a számítások megkönnyítése érdekében.
 - 2.4 A Tájékoztató (írásos és szóbeli) során kerüli a hivatkozásokat, utalásokat, törekszik a közérthető nyelvezetre. A szolgáltatással kapcsolatos legfontosabb fogalmakat, értelmezéseket az ügyfél számára is elérhetővé teszi.
 - 2.5 Hirdetések és reklámok szövegében az akciós időszakot követő törlesztő-részletet és egyéb terheket is rögzíti, illetve gondoskodik azok elhangzásáról.
 - 2.6 A Takarékszövetkezet az ügyfelei számára kellő példányszámban biztosítja a szükséges tájékoztató anyagokat, rendszeresen ellenőrzi a tájékoztató megfelelőségét.
 - 2.7 Gondoskodik ügyintézői megfelelő felkészültségéről, hogy a kondíciók, akciók, termékleírások vonatkozásában pontos és érvényes információk jussanak el az ügyfelekhez.
 - 2.8 A Takarékszövetkezet vállalja, hogy életkor alapján nem diszkriminál az ügyfelek között, illetve gondoskodik az időskorból adódó hitelezési kockázatok megfelelő kezeléséről (további biztosítékok előírása).
 - 2.9 Még a hitelkérelem benyújtása előtt meggyőződik arról, hogy az ügyfél szerepel-e a Központi Hitelinformációs Rendszerben (KHR), megkímélve ezzel az ügyfeleket a költségektől arra az esetre, ha a KHR miatt nem kaphatnának hitelt.
 - 2.10 A Takarékszövetkezet a megtakarítási termékkel kombinált hitelek értékesítésekor külön tájékoztatóval, illusztrációval hívja fel az ügyfél figyelmét arra, hogy a megtakarítási rész várhatónál kisebb hozama esetén – tőkegarancia hiányában - a befizetései nem vagy nem teljesen fedezik a törlesztést.
 - 2.11 A Takarékszövetkezet lehetőséget biztosít ügyfelei számára, hogy szabadon választhassanak biztosító társaságot a hitel mellé kötelezően kötendő biztosítás vonatkozásában (kivéve termékbe beépített csoportos biztosítások).
 - 2.12 A hiteligénylés kapcsán elkészült értékbecslés tartalmát az ügyfél megismerheti, abból egy példányt, vagy annak kivonatát a Takarékszövetkezet a rendelkezésére bocsátja.
 - 2.13 Kamattámogatott vagy állami kezességvállalásos hitelkonstrukció esetén a Takarékszövetkezet részletes tájékoztatást ad az ügyfél részére az igénybevétel feltételeiről, mértékéről és a vállalt feltételek nem teljesítésének következményeiről.

- 2.14 A Takarékszövetkezet az ügyfél - tájékoztatás megtörténtét igazoló - nyilatkozatának egy aláírt példányát átadja az ügyfélnek. Az ügyfél szándékának egyértelmű azonosíthatósága érdekében több nyilatkozat egy lapon történő megtételekor a Takarékszövetkezet biztosítja, hogy az ügyfél megjelölhesse, hogy nyilatkozata mely kérdések tekintetében érvényes.
- 2.15 A Takarékszövetkezet lehetőséget biztosít ügyfelei számára, hogy szerződéskötéskor kikössék a devizaalapú hitel devizában történő egyösszegű törlesztésének lehetőségét.
- 2.16 A Takarékszövetkezet az ügyfelei számára - fizetési fegyelme figyelembe vétele alapján - a szerződés díjmentes felmondásának lehetőségét biztosítja.
3. A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításával kapcsolatosan a Takarékszövetkezet az alábbiak szerint jár el:
- 3.1 A Takarékszövetkezet a lakossági hitel-, illetve kölcsönszerződésekben alkalmazott kamat, díj- és költség-tényezők egyoldalú módosításának elveit, a legfontosabb árazási szempontokat az Árazási Elvek nevű dokumentumban rögzíti.
- 3.2 A szerződésekben alkalmazott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró ok-listát nyilvánosságra hozza.
- 3.3 Az egy évet meg nem haladó futamidejű – és automatikusan nem megújítható – hitelek esetében az ügyfél hátrányára a szerződéses feltételeket a Takarékszövetkezet egyoldalúan nem módosítja.
- 3.4 A Takarékszövetkezet a kamat, díj- vagy költségelemre kihatással bíró körülmények kedvező irányú változását is érvényesíti, vagyis nemcsak emelést, de – ha a körülmények indokolják – csökkentést is alkalmaz.
- 3.5 A Takarékszövetkezet a deviza alapú hitelek folyósítása és törlesztése esetén alkalmazott aktuális árfolyamot és az MNB deviza középfolyamtól való eltérést – visszakereshetően – nyilvánosságra hozza.
- 3.6. A Takarékszövetkezet – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – egyoldalúan jogosult a fogyasztóval kötött kölcsönszerződésben vagy pénzügyi lízing szerződésben a kamat, illetve költség- és díjtételeinek mértékét megváltoztatni, amennyiben az adott szolgáltatást befolyásoló tényezők módosulnak. Önmagában az okok változása nem feltétlenül eredményez módosítást, a Takarékszövetkezet az okok együttes hatásának vizsgálata és alapos elemzés alapján dönt erről.

Ok-lista:

A Takarékszövetkezet kamatot csak az alábbi okok bekövetkezése esetén módosít egyoldalúan:

- Jogi szabályozó környezet megváltozása:
 - A Takarékszövetkezet tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy ahhoz kapcsolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés, vagy a Takarékszövetkezetre kötelező egyéb szabályozók megváltozása.
 - A Takarékszövetkezet tevékenységéhez kapcsolható közteher (pl. adó) változása, kötelező tartalékolási szabályok változása.

- Kötelező betétbiztosítás összegének vagy díjának változása.
 - A pénzügyi feltételek, a makrogazdasági környezet módosulása:
 - A hitelező forrásköltségeinek változása /pénzügyi forrásszerzési lehetőségek változása (Magyarország hitelbesorolásának változása, jegybanki alapkamat, jegybanki repo- és betéti kamatok változása, bankközi hitelkamatok változása, a Takarékszövetkezet lekötött ügyfélbetétei kamatnak változása)
 - Az ügyfél kockázati megítélésének megváltozása:
 - Az ügyfél, illetve a hitelügylet más kockázati kategóriába történő átsorolása a Takarékszövetkezet belső adósminősítési szabályzata alapján, különösképpen az ügyfél pénzügyi helyzetében és fizetőképességi stabilitásában bekövetkező változásokra, ha azok az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszik indokolttá.
 - A Takarékszövetkezet a kockázati megítélés változása alapján nem érvényesít kamatemelést azon ügyfeleknél, akik szerződési kötelezettségeiket folyamatosan teljesítették, a hitel futamideje alatt nem estek fizetési késedelembe.
 - Ingatlanfedezet értékében bekövetkezett legalább 10%-os változás.
- 3.7 A Takarékszövetkezet – kamaton kívül – a hitelhez kapcsolódó egyéb jutalékokat, költségeket és díjakat évente maximálisan a KSH által közzétett éves átlagos infláció mértékében emeli.
- 3.8 A Takarékszövetkezet a fentiekén túl csak vis maior események – pl. hirtelen jelentkező nagyfokú pénz- és tőkepiaci zavarok – bekövetkezése esetén átmenetileg, a zavar fennállásáig módosítanak egyoldalúan kamatot, díjat, költséget. Az ilyen jellegű intézkedésről a Takarékszövetkezet a PSZÁF mellett a nyilvánosságot is tájékoztatja.
4. Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése érdekében alkalmazott takarékszövetkezeti eljárások:
- 4.1 A Takarékszövetkezet áthidaló módszereket, intézkedési csomagokat dolgoz ki, melyek a hitelek átütemezésével, a törlesztési időszak meghosszabbításával, illetve egyéb módon segítenek a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken.
Az elérhető, hitelekhez kapcsolódó áthidaló módszerekről tájékoztató levél, információs füzet, hirdetmény, stb. útján tájékoztatja az ügyfeleit.
- 4.2 A Takarékszövetkezet az egyes áthidaló megoldások tekintetében bemutatja a törlesztő részlet alakulását, és felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a futamidő meghosszabbításával nem csökken arányosan a törlesztő részlet, mivel a fizetendő hiteldíj nő a futamidővel.
- 4.3 A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a nehézségekkel küzdő ügyfelei számára alternatív megoldásokat vázoljon fel a szerződések módosítása során, így az automatikus elutasítás helyett biztosítja az ügyfél számára legkedvezőbb megoldás megkeresését.

- 4.4 A deviza alapú hitelek forintra történő átváltása mellett biztosítja azok devizában, összegben történő törlesztését, illetve a hitelkiváltás lehetőségét is, amennyiben erre az ügyfél igényt tart.
5. A Takarékszövetkezet a végrehajtási eljárás előtt és alatt a felelős hitelező magatartási elveit szem előtt tartva, az alábbiak szerint jár el:
- 5.1 Az ügyfél mellett a Takarékszövetkezet is érdekelt abban, hogy a fizetési késedelem gyors felismerése mellett azonnal megtegye a megfelelő reakciót, mert az ügyfél késedelmére történő nem megfelelő időben történő reagálás megnehezíti a tartozás behajtását.
- 5.2 A Takarékszövetkezet a követeléskezelés során az arányosság, fokozatosság, átláthatóság és kiszámíthatóság elvének megfelelően járnak el, a méltányosság szem előtt tartásával.
- 5.3 A végrehajtási eljárás megelőzése érdekében a Takarékszövetkezet az alábbi intézkedéseket teszi:
- A Takarékszövetkezet a késedelembe eséstől számított, a belső szabályzatban rögzített időn belül felveszi a kapcsolatot az ügyféllel (telefonon, írásban), hogy közösen találjanak megoldást a tartozás kiegyenlítése érdekében.
 - A Takarékszövetkezet az ügyféllel együttműködve kialakítja a késedelmes tartozás kiegyenlítésének végrehajtási eljárásán kívüli módját úgy, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen az önkéntes teljesítésre. A Takarékszövetkezet ennek során figyelembe veszi az ügyfél aktuális fizetőképességét és korábbi fizetési fegyelmét.
 - Az írásbeli felszólításban felhívja az ügyfél figyelmét: a teljes fennálló tartozás összegére, a fizetendő kamat és késedelmi kamat mértékére, valamint arra, hogy nemfizetés esetén a kamatteher folyamatosan nő, a tartozás kiegyenlítésének elmaradása esetén következő jogi eljárásokra (végrehajtás, követelésértékesítés), az ingatlan elvesztésének lehetőségére.
- 5.4 Amennyiben a megelőző eljárás ellenére a fedezettel szembeni igényérvényesítés nem elkerülhető, a végrehajtási eljárás során a Takarékszövetkezet a következők szerint jár el:
- A végrehajtás során együttműködik az adóssal és lehetőség szerint a helyi önkormányzattal, hogy a helyzet lehetőleg minél előbb rendezésre kerüljön.
 - A tartozás végrehajtásra történő átadásakor tételesen megjeleníti a tőke, kamat, késedelmi kamat és egyéb díjtételek összegeit, vagyis biztosítja az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot.
 - Megtiltja, hogy alkalmazottja, vagy annak közeli hozzátartozója a követelésvásárlásban vagy a végrehajtási eljárás során vásárlóként részt vegyen.
 - Az ingatlanra vonatkozó vételi jogot tartalmazó szerződésben az adós ügyfél számára legalább 90 napot biztosít, hogy saját maga értékesíthesse az ingatlant, mielőtt a Takarékszövetkezet vételi jogával élne.

- A fedezet-értékesítés során a fedezetül szolgáló ingatlanokat nyilvánosan értékesítik, majd ésszerű határidőn belül elszámolnak az adós felé a befolyt vételárral.