

AGRIA Bélapátfalva Takarékszövetkezet
H i r d e t m é n y e panaszkezelésre vonatkozóan

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről (PSZÁF) szóló 2007. évi CXXXV. törvény vonatkozó rendelkezései, valamint a PSZÁF elnökének a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről szóló 14/2001. számú ajánlásában foglaltakra tekintettel, az alábbiakról tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket.

Az AGRIA Takarékszövetkezet ügyfélszolgálati rendje

1. Pénzügyi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan felmerült panaszát az ügyfél elsőként, a banktitokra, illetve a hitelintézetek kockázattvállalására vonatkozó rendelkezések figyelembe vételével lehetőleg személyesen, a honos kirendeltségen ügyfélszolgálati időben (8.00-16.00), szóban rendezheti. Az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy panaszát a Panaszkezelési Szabályzat 1. sz. mellékletében megadott számokon telefonon, vagy telefax útján közölje az AGRIA Takarékszövetkezettel.

2. A mennyiben a kirendeltségen történt megbeszélés, illetve a telefonos ügyintézés nem vezet eredményre, az Ügyfél panaszát írásban tartozik bejelenteni. A panasz az alábbi címre küldendő:

AGRIA Bélapátfalva Takarékszövetkezet
Rácz Miklósné elnök-ügyvezető
3300 Eger, Katona tér 7-9.

illetve interneten keresztül, a agriatksz@agriatksz.hu e-mail címre elektronikus üzenet formájában is továbbítható: A fogyasztói panaszbenyújtáshoz használatos nyomtatványok a 2 sz. mellékletben található, illetve a Takarékszövetkezet honlapjáról is letölthetők (www.agriatksz.hu)

3. Az írásban benyújtott panaszt az AGRIA Takarékszövetkezet első számú vezetője a fogyasztói panaszok kölcsönös érdekek figyelembevételével történő, gyors és hatékony rendezése érdekében személyesen, szükség esetén a felügyelőbizottság elnökének bevonásával vagy a megbízott jogi képviselő közreműködésével vizsgálja ki. Az AGRIA Takarékszövetkezet lehetőséget biztosít arra, hogy munkaidőben (8.00-16.00, valamint szerdánként 16:00-20 óráig) a panaszt tevő az elnök-ügyvezetőnél telefonon (36/514-521) keresztül tájékozódjon.

4. Az elnök-ügyvezető a benyújtott panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszt tevő ügyfelet a panasz közlésétől számított harminc napon belül írásban tájékoztatja.

5. A panasz elutasítása esetén az AGRIA Takarékszövetkezet az elutasítást közérthető és egyértelmű indoklással látja el. A panasz elutasítása vagy az ügyfél számára nem kielégítő válasz esetén a panasztevő az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért.

Szervezeten belül: **AGRIA Bélapátfalva Takarékszövetkezet**
Felügyelőbizottságának Elnöke Fehérmé Balogi Erzsébet
3346 Bélapátfalva, Május 1. u. 2/a.

A jogsértés bekövetkeztétől számított három éves jogvesztő határidőn belül fogyasztóvédelmi eljárást indíthat a következő külső felügyeleti szerveknél:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Tel: 06-1-489-9100; 06-40-203-776

Országos Betétbiztosítási Alap (OBA)
1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.
Tel: 09-1-214-0661 Fax: 06-1-214-0665

OFE Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
1055 Budapest, Balaton u. 27.
Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, 06-1-331-7386

Az illetékes Polgármesteri Hivatal Jegyzője

A Polgári Törvénykönyvben meghatározott általános elévülési időn (5 év) belül szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá szerződésszegésnek és joghatásainak megállapítása tárgyában az ügyfél lakóhelye (tartózkodási helye) szerint területileg illetékes gazdasági kamara mellett működő békéltető testület előtt békéltetési eljárást kezdeményezhet (a Békéltető Testületek elérhetősége www.kamara.lap.hu oldalon megtalálható), illetve az illetékes bíróság előtt polgári pert indíthat.

A panaszügyintézés részletes szabályait meghatározó, AGRIA Takarékszövetkezet Igazgatósága által elfogadott, mindenkor Panaszkezelési Szabályzat jelen tájékoztató mellett, a kirendeltség ügyfélterében kifüggesztésre kerül. Az AGRIA Takarékszövetkezet, az ügyfélszolgálati tevékenységében bekövetkező módosulásokról ügyfeleit hirdetményben tájékoztatja.