

Hatályos: 2019. március 1.

A KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet *(a továbbiakban: Takarékszövetkezet)* munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Takarékszövetkezet szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Takarékszövetkezet között véleményeltérés jelentkezik. A Takarékszövetkezet célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Takarékszövetkezet segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet

1. A panasz bejelentésének módja a Takarékszövetkezet tagjánál

A Takarékszövetkezet az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**

- személyesen: a Társaság székhelyén - 3525 Miskolc, Széchenyi István u. 70 - nyitvatartási időben:

hétfői napon 8:00 -tól – 17:00 -ig

kedd, szerda, csütörtök 8:00 -tól – 15:30 -ig

pénteki napon 8:00 -tól – 14:00 -ig

valamint jelen Tájékoztató 4. számú melléklet hivatkozásában megjelölten a közzétett ügyfélfogadási helyein, annak nyitvatartási idejében

- telefonon: a 06-21-24-24-551 telefonszámon, a hét minden napján 0 órától 24 óráig.

- **írásban:**

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton a Takarékszövetkezet székhelyére címezve (KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet, 3525 Miskolc, Széchenyi István utca 70.)
- a Takarékszövetkezet telefaxszámán: +36 46 584 141
- elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a panasz@koronatakarek.hu e-mail címen fogadja

- **Meghatalmazott útján**

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Ez esetben javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató *mellékletében* található nyomtatványt használja.

Amennyiben Ön nem a Takarékszövetkezet által megadott nyomtatványt használja, kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a

közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen.

2. Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- az Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (*melléklet*),
- a Takarékszövetkezet panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (*melléklet*).

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a TakaréK Csoport tagja részére, a fent jelölt módon:

- az Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (*melléklet*) annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a **Takarékszövetkezet** panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (*melléklet*).

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a TakaréK Csoport tagja honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is.

3. A panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel! A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Takarékszövetkezet részére:

- név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (*szerződésszám, hitelazonosító szám, számlaszám, bankkártya száma stb.*)
- értesítés módja
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszát alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a **Takarékszövetkezet** rendelkezésére
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat a panasz közvetítéssel való érintettsége

4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén:

A **Takarékszövetkezet** által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási, illetve a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bsz.) szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet e törvényekben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

A Takarékszövetkezet által igénybe vett közvetítő is a jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A Takarékszövetkezet, mint Hpt., illetve Bsz. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal (pl. befektetési szolgáltatás, jelzáloghitel közvetítés) kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a jelen Szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelősségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

A Takarékszövetkezet a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében a Takarékszövetkezet köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a Takarékszövetkezet munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Takarékszövetkezet átadja, illetve telefonos panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek a Jegyzőkönyv másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet 5 évig kell megőriznünk! Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétele visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül (jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 nap) térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Telefonon előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása telefonon nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a Takarékszövetkezet munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel, és közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A telefonon közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv egy másolati példányát a Takarékszövetkezet a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi az Ön részére.

6. A panaszról készült jegyzőkönyv

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett Takarékszövetkezet és közvetítője neve és címe,

- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a pénztári azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,

Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

7. A panaszok megválaszolása

A Takarékszövetkezet a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái az alábbiak lehetnek:

1. Szóbeli, azonnal ki nem vizsgált panasz esetén:

Írásban az írásbeli panasszal azonos módon és határidőben.

2. Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott Takarékszövetkezet álláspont írásban

- ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként, vagy
- elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

A Takarékszövetkezet Önnek a válaszát tehát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben Ön:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Takarékszövetkezet által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,
- vagy
- a Takarékszövetkezetáltal üzemeltetett, kizárólag a Takarékszövetkezetaz Ön által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette el, és amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a portálon keresztül.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a válasznak az Ön részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - kinek a részére és
 - milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

vagy

- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme,
- ez esetben a Takarékszövetkezetaz írásos válaszát postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határideje általában

A Takarékszövetkezeta panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos, indoklással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikusan, ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A teljeskörű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben sem, amikor

- egy panasznak a pénzforgalmi és nem pénzforgalmi panaszokra irányadó eltérő határidők, illetve
- a külön szabályok szerint kezelendő – tehát panasznak nem minősülő - adatvédelmi incidens bejelentésre adott válasz,

önálló válaszlevélben a külön kezelésre vonatkozó fenti körülmény pontos megjelölése mellett kerül - külön kezelésre.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Takarékszövetkezetáltal történő átvételének napja/a Takarékszövetkezetéhezérkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétféjére/ munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ön pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart. A panaszkezelésre előírt lenti határidők meghosszabbítására nincs mód.

Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (*pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum*), a Takarékszövetkezetírásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Takaréék Csoport tagjának az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a Takaréék Csoport tagjának illetékes munkatársa haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

7.2.1 Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint:

Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 naptári napon belül,

Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő 15 munkanapon belül.

Közbülső válasz:

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza.

Végső válasz

A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Takarékszövetkezeti nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*kiküldésének*) – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A Takarékszövetkezeti panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Pénzügyi Békéltető Testület, a Magyar Nemzeti Bank, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a Takarékszövetkezet elutasítja, a Takarékszövetkezet az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu),

Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért fordulhat:

- **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu), illetve
- **a Takarékszövetkezeti székhelye szerint illetékes bírósághoz.**

A Takarékszövetkezet az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. A válaszlevelében meg kell adnia a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi

Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét,
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzuagi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.E-mail cím: uqyfelszolgalat@mnb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben a Takarékszövetkezet az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Takarékszövetkezet jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a Takarékszövetkezet alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Takarékszövetkezet elektronikusan, vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: +36 46 563 361
- e-mail cím: panasz@koronatakarek.hu
- postai cím: 3525 Miskolc, Széchenyi István utca 70.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért **a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz** fordulhatnak.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Takaréék Csoport tagja alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

10. Közzététel

A Takarékszövetkezeta Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapjának (www.koronatakarek.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Takarékszövetkezeta panaszt benyújtó ügyfelei adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni

Tájékoztatjuk, hogy a Takarékszövetkezeta panaszt benyújtó ügyfelei adatait az adatok védelmére vonatkozó előírásoknak

megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Takarékszövetkezet célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat *(a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat)* a Takarékszövetkezet 5 évig őrzi meg.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (TÁRSASÁGHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ**

PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

FOGYASZTÓI PANASZ JEGYZŐKÖNYV

A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY ADATAI:

Név:

Cím:

A PANASZOS ADATAI:

Név:

Lakcím/Székhely/Levelezési
cím:

Telefon:

Képviselő
neve*:

*Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt.

A panasz benyújtásának módja*

telefonon személyesen/szóban

A panasz benyújtásának helye és időpontja*

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. hitel, bankkártya-forgalmazás, számlavezetés):

Az Ügyfél igénye (pl. tájékoztatás, szolgáltatás kiegészítése, szerződés megszüntetése, kártérítés):

Az Ügyfél azonosítására szolgáló egyéb adat*
(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

PANASZ LEÍRÁSA*:

Kérjük, amennyiben rendelkezésre áll, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban).

Benyújtott dokumentumok jegyzéke:

1.	
2.	
3.	
4.	

Kelt:

.....
Jegyzőkönyvet felvevő személy

.....
Ügyfél¹

¹ Kizárólag az Ügyfél által személyesen előterjesztett panasz esetén szükséges az Ügyfél aláírását beszerezni.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott,

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Személyazonosító igazolvány száma:	

meghatalmazom

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Személyazonosító igazolvány száma:	

hogy a KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezetrészére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselitemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezetrészére - a fent megjelölt meghatalmazott irányában - a *hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról* szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseiben meghatározott banktitok és a *befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól* szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bsz.) rendelkezéseiben meghatározott értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól.

Kelt: _____

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Tanú 1

Tanú 2

Aláírás

Aláírás

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

**A KORONA TAKARÉK TAKARÉKSZÖVETKEZET
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI, ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ
HELYISÉGEK ELÉRHETŐSÉGE VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE**

Közzétett a KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet honlapján:

<http://www.koronatakarek.hu/>

**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI, ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEK
ELÉRHETŐSÉGE**

(kirendeltségek és kézizálogtárgyak ellenében saját jogon végzett zálogkölcson-nyújtási tevékenységet szolgáltató zálogházak)

[Kezdőlap >> Fiókhálózat](#)

<http://www.koronatakarek.hu/fiokhalozat>

valamint

[Közzétételek](#)

<http://www.koronatakarek.hu/kozzetetelek>

KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet Mobil bankfiók szolgáltatása pdf dokumentum

Kérjük, hogy az esetleges technikai okok (áramszünet, ügyintézői továbbképzés stb) miatti nyitvatartás-változással kapcsolatosan tájékozódjon Takarékszövetkezetünk honlapján (www.koronatakarek.hu) közlemények-tájékoztató nyitvatartással kapcsolatosan címszavak alatt

KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet Kézizálogtárgyak ellenében zálogkölcson-nyújtást folytató függő közvetítőinek elérhetősége:

[Partnereink](#)

<http://www.koronatakarek.hu/partnereink>

[Zálogközvetítők](#)

KORONA zálogkölcson-nyújtást folytató közvetítők elérhetősége pdf dokumentum

KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet Pénzváltási tevékenységet végző közvetítőinek elérhetősége:

[Partnereink](#)

<http://www.koronatakarek.hu/partnereink>

[Pénzváltók](#)

KORONA pénzváltási tevékenységet végző közvetítők elérhetősége pdf dokumentum