

Hatályos: 2018. szeptember 26.

A KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

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

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

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság 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. Panaszbejelentés módja a Társaságnál

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

- **szóban:**

- a 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 mellékletében 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 Társaság székhelyére címezve: KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet 3525 Miskolc, Széchenyi István utca 70
- a Társaság telefonszámán: +36-46/584-141
- elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a panasz@koronatakarek.hu e-mail címen fogadja

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is.

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes!

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Társaság részére:

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

A Társaság 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 (Bszt.) 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 felelősségét joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

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

A Társaság mint Hpt., illetve Bszt. 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 megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

Amennyiben a Társaság a Hpt. 10. § (1a) bekezdése szerinti jelzáloghitel közvetítőnek minősül, a Panaszkezelési Tájékoztató tartalmát ki kell egészíteni azzal, hogy a Társaság, mint Hpt. szerinti jelzáloghitel közvetítő a jelzáloghitelekkel kapcsolatos panaszok esetén is a jelen Szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el azzal, hogy a panaszok kivizsgálását, az Ügyfelek közvetlen tájékoztatását - szükség esetén a Társaság bevonásával - az illetékes megbízó végzi.

2. A panasz kivizsgálása

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a Társaság munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Társaság átadja Önnek, annak másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül!

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

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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az Ön által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

Az Ön által előterjesztett panasz ezután átadásra kerül a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének, amely az indokolással ellátott, teljes körű választ/megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapon, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapon - belül, megküldi Önnek.

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

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ez esetben javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatványt használja. A meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. *(Amennyiben nem a Társaság 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. Ehhez mintául szolgálhat a jelen Tájékoztató 3. számú mellékletében található nyomtatvány, amelyet, ha kitölt, aláírja és két tanúval is aláíratatja, akkor az megfelel a teljes bizonyító erejű magánokirat követelményeinek.)

Írásos panaszát Ön előterjesztheti:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (1. számú melléklet),

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Társaság részére, a fent jelölt módon:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (1. számú melléklet) annak elektronikus úton történő megküldésével,

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Társaság honlapján is.

3. A panaszok megválaszolása

Tájékoztatjuk Önt, hogy elektronikus levélben kizárólag akkor áll módjában a Társaságnak megválaszolni az Ön panaszát, amennyiben az általános információval megválaszolható, illetve amennyiben Ön kifejezetten kéri (*írásban, e-mailben, illetve telefonon a jelen Tájékoztató 1. pontjában megjelölt telefonszámok bármelyikén*), hogy a Társaság panaszát elektronikusan válaszolja meg az Ön által megadott email címre. Ennek hiányában a Társaság válaszát postai úton küldi meg Önnek.

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

a) A panaszok megválaszolásának határidejére vonatkozó általános szabályok

A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját, a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra sürgősen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő *30 (harminc) naptári napon* belül ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Társaság által történő átvételének napja/Társasághoz érkezésének napja értendő.

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

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

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

b) A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszokra vonatkozó különös szabályok

A Társaság a pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő *15 (tizenöt) munkanapon* belül - ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként - küldi meg Önnek.

Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból *15 munkanapon belül nem válaszolható meg*, a Társaság ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a *panasz közlését követő 35. munkanap*.

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.

4. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság 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*) dátumát.

5. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

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

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **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:

- **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
- **bírósághoz.**

A panasz kivizsgálására előírt, a panasz közlését követő 30 napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapos, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapos - törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén, a Pénzügyi Békéltető Testület, a Magyar Nemzeti Bank, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

A Társaság 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/penzuqi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben a Társaság az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Társaság a a panasz közlését követő 30 naptári napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén panasz közlését követő a 15 munkanapos, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapos - jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a Társaság alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható

eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Társaság haladéktalanul, elektronikusan, vagy postai úton, 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 a panasz közlését követő 30 naptári napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapos, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapos - törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **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.

6. Közzététel

A Társaság a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapján (www.koronatakarek.hu) is közzéteszi.

7. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az adatvédelemre mindenkor hatályos jogszabályok (jelen tájékoztató hatálybalépésekor *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény*) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Társaság 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 Társaság 5 évig őrzi meg. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

**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 panaszja 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:

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

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 Takarékszövetkezet részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselőmetemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet részére, 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 (Bszt.) rendelkezéseiben meghatározott értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól.

Kelt: _____

Meghatalmazó**Tanú 1**

Aláírás

Név:

Lakcím:

Meghatalmazott**Tanú 2**

Aláírás

Név:

Lakcím:

4. sz. melléklet a Panaszkezelési Tájékoztatóhoz
4/a. sz. melléklet a Panaszkezelési Tájékoztatóhoz
honlapra kihelyezendő ismertető

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