

Hatályos: 2019.03.01.

A CENTRÁL TAKARÉK Szövetkezet Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

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

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

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a **Takarék Csoport tagja** 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!

CENTRÁL TAKARÉK Szövetkezet

1. A panasz bejelentésének módja a Takaréék Csoport tagjánál

A **Takarék Csoport tagja** az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**

- a személyesen: a **Takarék Csoport tagja** panaszügyintézési helyén, székhelyén (2112 Veresegyház, Fő út 53.), nyitvatartási időben, valamint jelen Tájékoztató *mellékletében* közzétett ügyfélfogadási helyein (pontos cím), azok nyitvatartási idejében,
- telefonon: a +36 21 24 24 660 telefonszámon, a nap 24 órájában

- **írásban:**

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton a Takaréék Csoport tagja székhelyére címezve (2112 Veresegyház, Fő út 53.)
- a Takaréék Csoport tagja telefaxszámán: +36 28 585 153
- elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a panaszkezeles@centraltakarek.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 Takaréék Csoport tagja 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*),

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Takaréék 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,
-

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Takarékcsoport 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 Takarékcsoport tagja 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
- panasza alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a **Takarék Csoport tagja** 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 **Takarék Csoport tagja** 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 felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

A **Takarék Csoport tagja** által igénybe vett közvetítő is a jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A **Takarék Csoport tagja**, 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 megfeleltetési szintjét elérő szabályok szerint jár el.

Amennyiben a **Takarék Csoport tagja** a Hpt. 10. § (1a) bekezdése szerinti jelzáloghitel közvetítőnek minősül, a Panaszkezelési Tájékoztató tartalmát ki kell egészíteni azzal, hogy a **Takarék Csoport tagja**, 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 **Takarék Csoport tagja** bevonásával - az illetékes megbízó végzi.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

A **Takarék Csoport tagja** 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 **Takarék Csoport tagja** úgy 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 **Takarék Csoport tagjának** a munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a **Takarék Csoport tagja** 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 **Takarék Csoport tagja** munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel, és közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A telefonon közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv egy másolati példányát a **Takarék Csoport tagja** 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 **Takarék Csoport tag** 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 Takaréék Csoport tagja 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 Takaréék Csoport tagja álláspont írásban

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

2.1. Elektronikus út:

A Takaréék Csoport tagja Önnek a választát tehát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben Ön:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a **Takarék Csoport tagja** által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,

vagy

- a **Takarék Csoport tagja** által üzemeltetett, kizárólag a **Takarék Csoport tagjának** az 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 **Takarék Csoport tagja** az írásos választát postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határideje általában

A **Takarék Csoport tagja** a 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 sürgősen 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 **Takarék Csoport tagja** által történő átvételének napja/a **Takarék Csoport tagjához** érkezésének 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 **Takarék Csoport tagja** írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

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

7.2.2 Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint:

Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással 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 **Takarék Csoport tagja** 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 **Takarék Csoport tagja** a 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 **Takarék Csoport tagja** elutasítja, a **Takarék Csoport tagja** 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@mnbb.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@mnbb.hu), illetve
- **a Takarékcsoport tagjának székhelye szerint illetékes bírósághoz.**

A **Takarék Csoport tagja** 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.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzuegyi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; telefon: 06-80-203-776)

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

- telefonszám: +36 28 585 010
- e-mail cím: kozpont@centraltakarek.hu
- postai cím: 2112 Veresegyház, Fő út 53.

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 Takarékné 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 **Takarék Csoport tagja** a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapjának (www.centraltakarek.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a **Takarék Csoport tagja** a panaszt benyújtó ügyfelei adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni

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

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

Jelen meghatalmazással felmentést adok a CENTRÁL TAKARÉK Szövetkezet részére - 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 CENTRÁL TAKARÉK SZÖVETKEZET
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI, ÜGYFELEK SZÁMÁRA
NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEINEK**

NYITVATARTÁSI IDEJE VALAMINT

ELÉRHETŐSÉGEI

(kirendeltség neve, címe, telefonszáma, telefaxszáma, e-mailcíme)

ÁLTALÁNOS NYITVA TARTÁS 2018. január 1-től	
Ügyfélfogadás és Pénztári órák folyamatos nyitva tartással egységesen, a nem csökkentett nyitva tartású kirendeltségeken	
Hétfő	7:45 - 16:45
Kedd	7:45 - 15:45
Szerda	7:45 - 15:45
Csütörtök	7:45 - 15:45
Péntek	7:45 - 14:15

Kirendeltség	Elérhetőség	Telefonszám		E-mail	Faxszám		Nyitva tartás
Aszód	2170 Aszód, Kossuth Lajos utca 1.	28	400-251	aszod@centraltakarek.hu	28	400-251	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Balassagyarmat	2660 Balassagyarmat, Thököly utca 1.	35	300-192	balassagyarmat@centraltakarek.hu	35	500-381	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Bercel	2687 Bercel, Baross út 31.	35	535-014	bercel@centraltakarek.hu	35	535-014	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Besenyőtelek	3373 Besenyőtelek, Fő út 112.	36	441-616	besenyotelek@centraltakarek.hu	36	441-616	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Boldog	3016 Boldog, Hunyadi utca 15.	37	355-015	boldog@centraltakarek.hu	37	355-015	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Budapest	1144 Budapest, Zalán utca 23.	1	2204868	budapest2@centraltakarek.hu	1	2204868	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Budapest	1173 Budapest, Pesti út 41/d	1	2564403	budapest3@centraltakarek.hu	1	2530983	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Dány	2118 Dány, Pesti út 45.	28	464-023	dany@centraltakarek.hu	28	464-023	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Diósjenő	2643 Diósjenő, Kossuth út 11/c	35	364-220	diosjeno@centraltakarek.hu	35	364-220	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Domoszló	3263 Domoszló, Deák tér 6.	37	365-223	domoszlo@centraltakarek.hu	37	365-223	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek

Drégelypalánk	2646 Drégelypalánk, Kossuth út 50.	35	567-060	dregelypalank@centraltakarek.hu	35	567-060	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Dunakeszi	2120 Dunakeszi, Fő út 66-68.	27	540-133	dunakeszi@centraltakarek.hu	27	540-120	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Ecséd	3013 Ecséd, Szabadság utca 139.	37	358-017	ecsed@centraltakarek.hu	37	358-017	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Eger I.	3300 Eger, Malomárok út 31.	36	410-878	eger2@centraltakarek.hu	36	410-878	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Eger III.	3300 Eger, Mátyás király út 102.	36	515-676	eger3@centraltakarek.hu	36	515-676	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Erdőkertes	2113 Erdőkertes, Nemes u. 2.	28	594-400	erdokertes@centraltakarek.hu	28	594-401	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Erdőtelek	3358 Erdőtelek, Fő út 123.	36	496-023	erdotelek@centraltakarek.hu	36	496-023	Hétfő, Szerda, Péntek,
Érsekvadkert	2659 Érsekvadkert, Rákóczi út 122.	35	340-019	ersekvadkert@centraltakarek.hu	35	540-006	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Farmos	2765 Farmos, Fő tér 4.	53	390-002	farmos@centraltakarek.hu	53	390-002	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Fót	2151 Fót, Dózsa Gy. u. 54.	27	535-030	fot@centraltakarek.hu	27	539-406	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Füzesabony	3390 Füzesabony, Rákóczi út 58.	36	542-653	fuzesabony1@centraltakarek.hu	36	341-304	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek

Gyöngyös I.	3200 Gyöngyös, Magyar út 1.	37	312-070	gyongyos1@centraltakarek.hu	37	312-070	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Gyöngyös II.	3200 Gyöngyös, Kócsag út 32/3.	37	313-817	gyongyos2@centraltakarek.hu	37	313-817	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Gyöngyöspata	3035 Gyöngyöspata, Dózsa György út 1- 3.	37	364-112	gyongyospata@centraltakarek.hu	37	364-112	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Gyöngyöstarján	3036 Gyöngyöstarján, Jókai tér 22.	37	372-012	gyongyostarjan@centraltakarek.hu	37	372-012	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Hatvan	3000 Hatvan, Kossuth tér 22.	37	542-003	hatvan@centraltakarek.hu	37	542-004	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Heves	3360 Heves, Hunyadi utca 11- 13.	36	545-500	heves@centraltakarek.hu	36	545-501	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Hort	3014 Hort, Ady Endre utca 2/a	37	378-022	hort@centraltakarek.hu	37	378-022	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Jászapáti	5130 Jászapáti, István Király út 3.	57	540-191	jaszapati@centraltakarek.hu	57	540-190	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Jászárokszállás	5123 Jászárokszállás Árpád tér 2.	57	531-330	jaszarokszallas@centraltakarek.hu	57	431-042	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Jászfákóhalma	5121 Jászfákóhalma, Fő út 38.	57	538-020	jaszjakohalma@centraltakarek.hu	57	538-020	Kedd, Csütörtök
Jászkisér	5137 Jászkisér, Fő út 12.	57	550-020	jaszkiser@centraltakarek.hu	57	550-021	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek

Jászszentandrás	5136 Jászszentandrás, Rákóczi út 75/1	57	446-034	jaszszentandras@centraltakarek.hu	57	446-034	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Kál	3350 Kál, Rózsa út 2/A	36	487-063	kal@centraltakarek.hu	36	487-063	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Kartal	2173 Kartal, Petőfi tér 16.	28	437-331	kartal@centraltakarek.hu	28	437-331	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Kemence	2638 Kemence, Fő út 79.	27	365-168	kemence@centraltakarek.hu	27	365-168	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Kóka	2243 Kóka, Dózsa György utca 42/a	29	628-010	koka@centraltakarek.hu	29	628-010	Hétfő, Szerda, Péntek,
Kompolt	3356 Kompolt, Kölcsey út 2/A	36	489-141	kompolt@centraltakarek.hu	36	489-141	Kedd, Csütörtök
Kőtelek	5062 Kőtelek, Szent István tér 3.	56	496-126	kotelek@centraltakarek.hu	56	496-126	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Lőrinc	3021 Lőrinci, Szabadság tér 3.	37	388-313	lorinci@centraltakarek.hu	37	388-313	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Markaz	3262 Markaz, Fő út 83.	37	363-620	markaz@centraltakarek.hu	37	363-620	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Mogyoród	2146 Mogyoród, Gödöllői út 18/a.	28	540-800	mogyorod@centraltakarek.hu	28	540-801	Hétfő, Kedd, Szerda Csütörtök, Péntek
Nagykátá	2760 Nagykátá, Dózsa György út 10.	29	640-255	nagykata@centraltakarek.hu	29	640-261	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Nagymaros	2626 Nagymaros, Király út 1/a.	27	355-415	nagymaros@centraltakarek.hu	27	594-360	Hétfő, Kedd, Szerda,

							Csütörtök, Péntek
Nagyoroszi	2645 Nagyoroszi, Szent István tér 3.	35	374-344	nagyoroszi@centraltakarek.hu	35	374-344	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Nagyréde	3214 Nagyréde, Fő út 7.	37	373-012	nagyrede@centraltakarek.hu	37	373-012	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Nógrád	2642 Nógrád, Szondi út 28.	35	362-172	nograd@centraltakarek.hu	35	362-172	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Órbottyán	2162 Órbottyán, Rákóczi út 126.	28	563-400	orbottyán@centraltakarek.hu	28	563-401	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Parád	3240 Parád, Kossuth út 128.	36	544-111	parad@centraltakarek.hu	36	544-111	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Pásztó	3060 Pásztó, Fő út 64.	32	563-140	paszto@centraltakarek.hu	32	563-140	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Petőfibánya	3023 Petőfibánya, Mária utca 4.	37	387-610	petofibanya@centraltakarek.hu	37	387-610	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Poroszló	3388 Poroszló, Alkotmány út 14.	36	353-126	poroszlo@centraltakarek.hu	36	353-126	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Püspökatvan	2682 Püspökatvan, Szabadság út 116/a	27	340-075	puspokhatvan@centraltakarek.hu	27	340-075	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Rétság	2651 Rétság, Korányi út 2.	35	350-933	retsag@centraltakarek.hu	35	350-933	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek

Romhány	2654 Romhány, Kossuth út 23.	35	355-326	romhany@centraltakarek.hu	35	355-326	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Szécsény	3170 Szécsény, Rákóczi út 71.	32	573-245	szecseny@centraltakarek.hu	32	573-245	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Szentmártonkáta	2254 Szentmártonkáta, Rákóczi út 54/a	29	662-010	szenmartonkata@centraltakarek.hu	29	662-010	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Szihalom	3377 Szihalom, Hunyadi út 94.	36	492-123	szihalom@centraltakarek.hu	36	592-036	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Tápiógyörgye	2767 Tápiógyörgye, Deák Ferenc utca 10.	53	383-024	tapiogyorgye@centraltakarek.hu	53	383-024	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Tápiószecső	2251 Tápiószecső, Honvéd út 10.	29	646-010	tapioszecso@centraltakarek.hu	29	646-010	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Tápiószele	2766 Tápiószele, Rákóczi út 2.	53	380-040	tapioszele@centraltakarek.hu	53	380-040	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Tápiószőlős	2769 Tápiószőlős, Árpád út 2.	53	385-022	tapioszolos@centraltakarek.hu	53	385-022	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Tarnaméra	3284 Tarnaméra, Árpád utca 4/2	36	579-300	tarnamera@centraltakarek.hu	36	579-307	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Tarnaörs	3294 Tarnaörs, Petőfi Sándor út 27.	36	473-016	tarnaors@centraltakarek.hu	36	473-016	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Tóalmás	2252 Tóalmás, Fő út 64.	29	626-010	toalmas@centraltakarek.hu	29	626-010	Kedd, Csütörtök

Tura	2194 Tura, Bartók tér 21.	28	466-711	tura@centraltakarek.hu	28	466-711	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Váchartyán	2164 Váchartyán, Fő út 23.	27	566-800	vachartyan@centraltakarek.hu	27	566-801	Kedd, Csütörtök
Vác	2600 Vác, Káptalan út 14.	27	501-325	vac@centraltakarek.hu	27	501-326	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Vácrátót	2163 Vácrátót, Petőfi tér 4.	28	563-600	vacratot@centraltakarek.hu	28	563-601	Hétfő, Szerda, Péntek,
Vámosgyörk	3291 Vámosgyörk, Petőfi út 21.	37	361-059	vamosgyork@centraltakarek.hu	37	361-059	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Veresegyház	2112 Veresegyház, Fő út 53.	28	585-017	veresegyhaz@centraltakarek.hu	28	585-159	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Verőce	2621 Verőce, Árpád út 27.	27	581-160	veroce@centraltakarek.hu	27	581-160	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek
Zsámbok	2116 Zsámbok, Turai út 1.	28	462-013	zsambok@centraltakarek.hu	28	462-013	Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek

**A CENTRÁL TAKARÉK SZÖVETKEZET KIEMELT FÜGGŐ
KÖZVETÍTŐJEKÉNT MŰKÖDŐ ZÁLOGHÁZAK, ZÁLOGFIÓKOK
ELÉRHETŐSÉGE (cégnév, cím, telefonszám, telefaxszám),
VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE**

KRIZOLITGOLD KFT

ZÁLOGFIÓK	CÍM	TELEFON/FAX	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐ
Aszód	2170 Aszód Kondoros tér 1.	06-28/402-532	H-P : 8-17 óráig Sz: 8-12 óráig
Budapest	1146 Budapest Thököly út 91.	06-1/220-0281	H - P: 8-17 óráig

GÁBRICS KFT

ZÁLOGFIÓK	CÍM	TELEFON/FAX	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐ
Százhalombatta	2440 Százhalombatta Kodály Z. sétány 10- 12.	06-23/350-217	H-P : 8-17 óráig Sz: 8-12 óráig
Szigetszentmiklós	2310 Szigetszentmiklós Gyártelep Lordok háza 12015/28 hrsz	06-24/402-543	H-P: 8-17 óráig Sz: 8-12 óráig

TREZOR 96 KFT

ZÁLOGFIÓK	CÍM	TELEFON/FAX	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐ
Budapest	1182 Budapest Üllői út 525.	06-1/291-8136	H-P : 7.30-16.30 óráig Sz: 8-12 óráig

FÉNY60 KFT

ZÁLOGFIÓK	CÍM	TELEFON/FAX	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐ
Petőfibánya	3023 Petőfibánya Bánya út. 1.	37/387-977	Kedd, Csütörtök: 9 – 15:30-ig

ZÁLOGLÁNC KFT.

ZÁLOGFIÓK	CÍM	TELEFON/FAX	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐ
Fót	2151 Fót Móricz Zs. út 2.	27/538-805	H: 8-18 Kedd-Csütörtökig:8-16 Péntek: 8-14
Gödöllő	2100 Gödöllő Kossuth L. út 24.	28/416-662	H: 8-18 Kedd-Csütörtökig:8-16 Péntek: 8-14

KAUCIÓ KFT.

ZÁLOGFIÓK	CÍM	TELEFON/FAX	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐ
Heves	3360 Heves, Erzsébet tér 2-6.	36/346-891	Hétfő - Péntekig:8-16 Szombat: 8-11
Kunhegyes	5340 Kunhegyes, Kossuth utca 2.	59/325-088	Hétfő - Péntekig:8-16
