

Hatályos: 2019. március 1-jétől

A Mohácsi Takarékszövetkezet Zrt. Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A **Mohácsi Takarékszövetkezet Zrt.** (a továbbiakban: a **Bank**) alkalmazottai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Bank szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

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

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Bank 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 (a továbbiakban: MNB) honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Mohácsi Takarékszövetkezet Zrt.

1. A panasz bejelentésének módja a Banknál

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

- **szóban:**
 - személyesen: a Bank székhelyén (7700 Mohács, Dózsa György u. 31), nyitvatartási időben, valamint jelen Tájékoztató 4. számú mellékletében közzétett ügyfélfogadási helyein, annak nyitvatartási idejében,
 - telefonon: a 69/511-090 telefonszámon, hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között, valamint Telefonos Ügyfélszolgálati Rendszeren (TÜR) keresztül a hét minden napján, a nap 24 órájában a 06-21-24-24-504 telefonszámon.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a Bank székhelyére címezve (7701 Mohács, Pf. 52)
 - a Bank telefaxszámán: (69) 511-091
 - elektronikus levélben a kozpont@mohacsitakarek.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, ezért *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.*

Javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató *függelékében* található nyomtatványt használja.

2. Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (*függelék*).

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

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (*függelék*) annak elektronikus úton történő megküldésével.

Tájékoztatjuk, hogy az MNB által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Bank 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 Bank 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, az ügyfél igénye
- panaszát alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a Bank 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 Bank 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. CXCVIII. 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 Bank, mint Hpt., illetve Bszt. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal (pl. befektetési szolgáltatás, jelzáloghitel közvetítés) kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a hatályos Panaszkezelési Szabályzatában rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

A Bank függő jelzáloghitel közvetítői tevékenységet végez a Fundamenta-Lakáskassza Zrt., mint megbízó pénzügyi intézmény javára. Ezen tevékenységgel kapcsolatban felmerülő

panaszukkal a fenti elérhetőségek valamelyikén a Bankhoz, vagy közvetlenül a Fundamenta-Lakáskassza Zrt-hez fordulhatnak. A Fundamenta-Lakáskassza Zrt. panaszkezelési szabályzata elérhető a www.fundamenta.hu/dokumentumtar oldalon keresztül. A függő jelzáloghitel közvetítői tevékenységgel kapcsolatos panasz kivizsgálása minden esetben a megbízó pénzügyi intézmény hatáskörébe tartozik.

A Bank a panaszok kezelése során jelen szabályzatban részletezettek szerint jár el. Amennyiben a panasz a Banknál kerül benyújtásra, úgy azt a Bank haladéktalanul továbbítja a megbízó pénzügyi intézmény részére. Személyes panasztétel esetén a Bank alkalmazottja panaszjegyzőkönyv felvételét követően haladéktalanul megküldi a jegyzőkönyvet a megbízó pénzügyi intézmény részére kivizsgálás céljából. A panasz kivizsgálása során a Bank és a megbízó pénzügyi intézmény szükség esetén együttműködnek. A panasz megválaszolására nyitva álló határidő 30 nap, amely – amennyiben a panasz a Banknál kerül előterjesztésre - a panasz Társasághoz történő beérkezésétől veszi kezdetét. Abban az esetben, ha a panaszbeadvány a Megbízó Fundamenta-Lakáskassza Zrt intézményéhez érkezik, a 30 napos válaszadási határidő a Megbízó Fundamenta-Lakáskassza Zrt-hoz történő beérkezés napjától számítandó.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

A Bank 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 Bank 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 Bank alkalmazottja Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Bank 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 (öt) évig kell megőriznünk! Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétele visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül /jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 (huszonöt) nap/ térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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 Bank és közvetítője neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön.
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- 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 Bank a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái

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 álláspontját a Bank írásban

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

2.1. Elektronikus út:

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

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,
- vagy
- a Bank által üzemeltetett, Ön által *interneten elérhető elektronikus felületen (honlapon elérhető internetbanki fiókon)* keresztül terjesztette elő, - amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a felületen keresztül.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

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

vagy

- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme,

ez esetben a Bank az írásos választ postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

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

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

- egy panasznak a pénzforgalmi és nem pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó részére eltérő határidők irányadók, illetve
- a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidensnek minősülő bejelentésre a Bank külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a Bank az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

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

Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére/ 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 Bank írásban tájékoztatja

Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a Bank illetékes alkalmazottja 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 (harminc) 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 (tizenöt) munkanapon** belül.

Ideiglenes válasz:

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 (tizenöt) 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 nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. (harmincötödik)munkanap.

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank 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 Bank a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig megőrzi.

9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Pénzügyi Békéltető Testület, az MNB, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

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

Amennyiben panasza 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 panasza 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 Bank székhelye szerint illetékes bírósághoz (Mohácsi Járásbíróság).**

A Bank 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 az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

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

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

- telefonszám: (69) 511-090

- e-mail cím: kozpont@mohacsitakarek.hu
- postai cím: 7701 Mohács, Pf. 52

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

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Bank 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 Bank 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 Bank 5 (öt) 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 ¹

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):

¹ Nem fogyasztónak minősülő ügyfél esetén értelemszerűen módosítandó.

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

.....
Ügyfél²

² 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 Mohácsi Takarékszövetkezet Bank Zrt. részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviseletemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a Mohácsi Takarékszövetkezet Bank Zrt. részére - a fent megjelölt meghatalmazott irányába fennálló - 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 MOHÁCSI TAKARÉK BANK ZRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI,
ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEINEK
ELÉRHETŐSÉGE (cégnév, cím, telefonszám, telefaxszám),
VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE**

Település	Telefon	Cím	Irsz	Munkanapok	Pénztári órák	Ebédidő
Bóly	69/569-979 Fax:69/569-997	Hősök tere 8/C	7754	hétfő kedd-csütörtök péntek	7:15-16:15 7:15-15:30 7:15-14:30	12:00-12:30
Dunaszekcső	335-173 Fax: 535-000	Kossuth L. u. 37.	7712	hétfő-péntek	7:30-14:30	12:00-12:30
Himesháza	347-108	Kossuth L. u. 62.	7735	hétfő-csütörtök péntek	8:00-15:30 8:00-13:00	12:00-12:30
Kozármisleny	570-063	Pécsi utca 126.	7761	hétfő-csütörtök péntek	8:00-15:30 8:00-13:00	12:00-12:30
Lánycsók	364-145	Kossuth L. u. 2/a.	7759	hétfő-csütörtök péntek	8:00-15:30 8:00-13:00	12:00-12:30
Lippó	69/377-109 Fax: 69/377-109	Kossuth L. u. 63.	7781	hétfő-péntek	7:30-14:45	12:00-12:30
Palotabozsok	341-112	Kossuth L. u. 75.	7727	hétfő-csütörtök péntek	8:00-15:30 8:00-13:00	12:00-12:30
P É C S	215-377 215- 061 513-280	Citrom u. 5. Pf.: 212	7621	hétfő kedd-péntek	8:00 - 17:00 8:00 - 16:00	-
Somberek	338-127	Kossuth L. u. 132.	7728	hétfő-csütörtök péntek	8:00-15:30 8:00-13:00	12:00-12:30
Szederkény	69/554-936 Fax: 69/554-935	Pécsi út 40/B.	7751	hétfő kedd-csütörtök péntek	7:15-16:15 7:15-15:30 7:15-14:30	12:00-12:30
Véménd	343-111	Szabadság tér 1/a.	7726	hétfő-péntek	8:00-15:00	12:00-12:30
Újpetre	72/377-004 Fax: 72/377-004	Kossuth L. u. 16/A	7766	hétfő-péntek	7:30-14:45	12:00-12:30
Üzleti központ	511-090,511-099 Fax: 511-091	Dózsa Gy. u. 31.	7700	hétfő-csütörtök péntek		-
Lakossági Centrum	322-609 322-924 Fax: 510-230	Dózsa Gy. u. 31.	7700	hétfő kedd-péntek	8:00 - 17:00 8:00 - 16:00	-
Vállalkozói Centrum	511-095 511-093 Fax: 511-091	Dózsa Gy. u. 31.	7700	hétfő-csütörtök péntek	8:00 - 16:00 8:00 - 13:00	-
Mohács, Belváros	510-212 510-208 Fax: 510-213	Vörösmarty u. 4.	7700	hétfő kedd-péntek	8:00 - 17:00 8:00 - 16:00	-