

Hatályos: 2019. március 1-jétől

A B3 TAKARÉK Szövetkezet Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A **B3 TAKARÉK Szövetkezet** (a továbbiakban: a **Takarékszövetkezet**) alkalmazottai 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 (a továbbiakban: MNB honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

B3 TAKARÉK Szövetkezet

1. A panasz bejelentésének módja a TakaréK Csoport tagjánál

A **B3 TAKARÉK Szövetkezet** az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
 - a személyesen: a **B3 TAKARÉK Szövetkezet** panaszügyintézési helyén, székhelyén (H-8444 Szentgál, Fő u. 30.), nyitvatartási időben, valamint jelen Tájékoztató *függelékében* közzétett ügyfélfogadási helyein, azok nyitvatartási idejében,
 - telefonon: a 06-21-2424-736 telefonszámon, a hét minden napján 0:00-tól 24:00-ig.
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a TakaréK Csoport tagja székhelyére címezve (H-8444 Szentgál, Fő u. 30)
 - a TakaréK Csoport tagja telefaxszámán: -
 - elektronikus levélben a panaszkezeles@b3takarek.hu e-mail címen

- **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 TakaréK Csoport tagja 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 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 B3 TAKARÉK Szövetkezet 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
- panasza 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 Takarékcsoport tagja hatályos Panaszkezelési Szabályzata 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 hatályos Panaszkezelési Szabályzatában rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.

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

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** 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 **Takarékszövetkezet** alkalmazottja 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 (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 **Takarékszövetkezet** 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 Takarékszövetkezet 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 **Takarékszövetkezet** írásban

- ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként,

- telefaxon, vagy
- elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

A **Takarékszövetkezet** a választ – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg Önnek, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a **Takarékszövetkezet** által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,

vagy

- a **Takarékszövetkezet** 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 **Takarékszövetkezet** az írásos választ postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

A **Takarékszövetkezet** 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 szükségtelen 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 Takarékcsoport tagja külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a Takarékcsoport tagja az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz **Takarékszövetkezet** által történő átvételének napja/a **Takarékszövetkezet**hez 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 **Takarékszövetkezet** írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Takarékcsoport tagjának az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a Takarékcsoport tagjának 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. (harcincötödik)munkanap.

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a **Takarékszövetkezet** 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 **Takarékszövetkezet** 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 **Takarékszövetkezet** elutasítja, a **Takarékszövetkezet** az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panaszja 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 Takarékszövetkezet 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 az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét,
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.E-mail cím: ugyfelszolgalat@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 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: 06-21-2424-736
- e-mail cím: panaszkezeles@b3takarek.hu
- postai cím: H-8444 Szentgál, Fő u. 30

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 Takarékcsoport 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 **Takarékszövetkezet** a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapjának (www.b3takarek.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a **Takarékszövetkezet** 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 **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 (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 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"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
|
 | |
| <input type="checkbox"/> 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 **B3 TAKARÉK Szövetkezet** részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselőtemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a **B3 TAKARÉK Szövetkezet** 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 B3 TAKARÉK SZÖVETKEZET ÜGYFÉLSZOLGÁLATI,
ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEINEK
ELÉRHETŐSÉGE (cégnév, cím, telefonszám, telefaxszám),
VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE**

Abai Fiók - MFB Pont

- 8127 Aba, Petőfi Sándor 95
- aba@b3takarek.hu
- **06-22-593-050**

Ajkai Fiók - Szabadság tér

- 8400 Ajka, Szabadság tér 11
- ajka.szabadsag11@b3takarek.hu
- **06-88-312-169**

Ajkai Fiók- MFB Pont

- 8400 Ajka, Szabadság tér 20.
- ajka@b3takarek.hu
- **06-88-500-910**

Alsónémedi Fiók- MFB Pont

- 2351 Alsónémedi, Fő út 66/A
- alsonemedi@b3takarek.hu
- **06-29-537-025**

Badacsonytomaji Fiók- MFB Pont

- 8258 Badacsonytomaj, Kert u. 12.
- badacsonytomaj@b3takarek.hu
- **06-87-471-611**

Balatonalmádi Fiók- MFB Pont

- 8220 Balatonalmádi, Baross G. u. 11.
- balatonalmadi@b3takarek.hu
- **06-88-584-450**

Balatonfőkajári Fiók - MFB Pont

- 8164 Balatonfőkajár, Kossuth u. 16
- balatonfokajar@b3takarek.hu
- **06-88-595-958**

Balatonfüredi Fiók - MFB Pont

- 8230 Balatonfüred, Kossuth u. 20
- balatonfured@b3takarek.hu
- **06-87-321-065**

Balatonfűzfői Fiók - MFB Pont

- 8175 Balatonfűzfő, Bugyogóforrás u. 1
- balatonfuzfo@b3takarek.hu
- **06-88-574-775**

Balatonkenesei Fiók - MFB Pont

- 8174 Balatonkenese, Fő u. 23
- balatonkenese@b3takarek.hu
- **06-88-574-925**

Berhidai Fiók - MFB Pont

- 8181 Berhida, Szabadság tér 6
- berhida@b3takarek.hu
- **06-88-586-651**

Biatorbágyi Fiók - MFB Pont

- 2051 Biatorbágy, Szabadság u. 11/A
- biatorbagy@b3takarek.hu
- **06-23-530-068**

Bicskei Fiók - MFB Pont

- 2060 Bicske, Csabdi u. 4
- bicske@b3takarek.hu
- **06-22-565-032**

Budakalászi Fiók - MFB Pont

- 2011 Budakalász, Petőfi tér 11/a
- budakalasz@b3takarek.hu
- **06-26-340-368**

Budakeszi Fiók - MFB Pont

- 2092 Budakeszi, Fő u. 126
- budakeszi@b3takarek.hu
- **06-23-457-025**

Budapesti Fiók - Árpád út

- 1042 Budapest, Árpád u. 90-92.
- budapest.arpad@b3takarek.hu
- **06-1-370-4029**

Budapesti Fiók - Bécsi út

- 1032 Budapest, Bécsi út 181-183.
- budapest.becsi@b3takarek.hu
- **06-1-387-0622**

Budapesti Fiók - Campona

- 1223 Budapest, Nagytétényi út 37-48
- budapest.campona@b3takarek.hu
- **06-1-201-7406**

Budapesti Fiók - Czuczor utca- MFB Pont

- 1093 Budapest, Czuczor u. 2-10.
- budapest.czuczor@b3takarek.hu
- **06-1-456-5076**

Budapesti Fiók - Károly krt.

- 1075 Budapest, Károly krt. 7.
- budapest.karoly@b3takarek.hu
- **06-1-352-0739**

Budapesti Fiók - Kossuth Lajos utca

- 1201 Budapest, Kossuth u. 32-36.
- budapest.kossuth@b3takarek.hu
- **06-1-421-5810**

Budapesti Fiók - N97

- 1124 Budapest , Németvölgyi u. 97.
- budapest.nemetvolgyi@b3takarek.hu
- **06-1-393-5188**

Bugyi Fiók - MFB Pont

- 2347 Bugyi, Templom u. 6
- bugyi@b3takarek.hu
- **06-29-547-084**

Cecei Fiók - MFB Pont

- 7013 Cece, Jókai Mór u. 2
- cece@b3takarek.hu
- **06-25-505-100**

Csákvári Fiók

- 8083 Csákvár, Szabadság tér 11.
- csakvar@b3takarek.hu
- **06-22-234-059**

Csetényi Fiók - MFB Pont

- 8417 Csetény, Hunyadi u. 1
- cseteny@b3takarek.hu
- **06-88-587-030**

Dabas - Sári Fiók

- 2371 Dabas, Szent János út 108
- dabas.sari@b3takarek.hu
- **06-29-564-071**

Dabasi Fiók - Kőrisház - MFB Pont

- 2370 Dabas, Szent István tér 1/D
- dabas.korishaz@b3takarek.hu
- **06-29-562-060**

Dégi Fiók

- 8135 Dég, Széchenyi u. 49.
- deg@b3takarek.hu
- **06-25-505-230**

Devecseri Fiók - MFB Pont

- 8460 Devecser, Kossuth u. 2
- devecser@b3takarek.hu
- **06-88-514-605**

Diósd Fiók - MFB Pont

- 2049 Diósd, Szent István tér 12
- diosd@b3takarek.hu
- **06-23-381-040**

Dömösi fiók - MFB Pont

- 2027 Dömös , Hősök tere 4
- domos@b3takarek.hu
- **06-33-482-313**

Dunabogdányi Fiók - MFB Pont

- 2023 Dunabogdány, Hajó u. 3
- dunabogdany@b3takarek.hu
- **06-26-391-085**

Dunaharaszti Fiók - MFB Pont

- 2330 Dunaharaszti, Baktay Ervin tér 5. fsz. 9.
- dunaharaszti@b3takarek.hu
- **06-24-526-003**

Enyingi Fiók - MFB Pont

- 8130 Enying, Deák Ferenc u. 1
- enying@b3takarek.hu
- **06-22-372-039**

Ercsi Fiók - MFB Pont

- 2451 Ercsi, Szent István u. 3
- ercsi@b3takarek.hu
- **06-25-492-022**

Érdi Fiók - Budai út

- 2030 Érd, Budai út 20.
- erd.budai@b3takarek.hu
- **06-23-523-351**

Érdi Fiók Parkváros

- 2030 Érd, Hegesztő u. 10.
- erd.parkvaros@b3takarek.hu
- **06-23-523-577**

Etyeki Fiók - MFB Pont

- 2091 Etyek, Óvoda u. 2
- etyek@b3takarek.hu
- **06-22-597-006**

Gárdony - Agárdi Fiók- MFB Pont

- 2484 Gárdony, Balatoni u. 43.
- agard@b3takarek.hu
- **06-22-579-033**

Gödi Fiók - MFB Pont

- 2131 Göd, Pesti út 93.
- god.pesti@b3takarek.hu
- **06-27-345-145**

Gyáli Fiók - MFB Pont

- 2360 Gyál, Kőrösi u. 116
- gyal@b3takarek.hu
- **06-29-540-042**

Győri Fiók

- 9022 Győr , Bástya u. 32-34.
- gyor@b3takarek.hu
- **06-96-550-407**

Herceghalmi Fiók

- 2053 Herceghalom, Zsámbéki út 16.
- herceghalom@b3takarek.hu
- **06-30-904-1133**

Iváncsai Fiók - MFB Pont

- 2454 Iváncsa, Szövetkezeti köz 1
- ivanca@b3takarek.hu
- **06-25-255-226**

Kálozi Fiók

- 8124 Káloz, Bajcsy-Zsilinszky u 3.
- kaloz@b3takarek.hu
- **06-25-506-400**

Kápolnásnyéki Fiók - MFB Pont

- 2475 Kápolnásnyék, Fő u. 29
- kapolnasnyek@b3takarek.hu
- **06-22-368-081**

Lajoskomáromi Fiók - MFB Pont

- 8136 Lajoskomárom, Enyingi u. 3
- lajoskomarom@b3takarek.hu
- **06-25-506-760**

Leányfalu Fiók - MFB Pont

- 2016 Leányfalu, Móricz Zsigmond u. 128/a
- leanyfalu@b3takarek.hu
- **06-26-381-250**

Martonvásári Fiók- MFB Pont

- 2462 Martonvásár, Brunszvik út 1/B
- martonvasar@b3takarek.hu
- **06-22-460-043**

Móri Fiók- MFB Pont

- 8060 Mór, Deák Ferenc u. 28.
- mor@b3takarek.hu
- **06-22-223-040**

Nagykovácsi Fiók- MFB Pont

- 2094 Nagykovácsi, Kossuth Lajos u. 67
- nagykovacsi@b3takarek.hu
- **06-26-555-395**

Nagyvázsonyi Fiók

- 8291 Nagyvázsony, Kinizsi u. 82.
- nagyvazsony@b3takarek.hu
- **06-88-264-110**

Nemesvámosi Fiók

- 8248 Nemesvámos, Kossuth u. 128.
- nemesvamos@b3takarek.hu
- **06-88-265-113**

Pápai Fiók - Korona utca

- 8500 Pápa, Korona u. 49. fsz. 1
- papa.korona@b3takarek.hu
- **06-89-510-377**

Pápai Fiók - Wesselényi utca

- 8500 Pápa, Wesselényi u. 20/B
- papa.wesselenyi@b3takarek.hu
- **06-89-510-077**

Pápai Fiók - Zimmermann utca- MFB Pont

- 8501 Pápa, Zimmermann u. 1.
- papa.zimmermann@b3takarek.hu
- **06-89-313-710**

Pázmándi Fiók

- 2476 Pázmánd, Fő út 87.
- pazmand@b3takarek.hu
- **06-22-463-506**

Piliscsabai Fiók - MFB Pont

- 2081 Piliscsaba, Bajcsy-Zsilinszky u. 14
- piliscsaba@b3takarek.hu
- **06-26-375-068**

Pilismaróti Fiók - MFB Pont

- 2028 Pilismarót , Köztársaság tér 17
- pilismarot@b3takarek.hu
- **06-33-508-130**

Pilisszentiváni Fiók - MFB Pont

- 2084 Pilisszentiván, Szabadság u. 224/3
- pilisszentivan@b3takarek.hu
- **06-26-367-129**

Pilisvörösvári fiók - MFB Pont

- 2085 Pilisvörösvár, Fő út 69
- pilisvorosvar.fo@b3takarek.hu
- **06-26-330-019**

Polgárdi Fiók - MFB Pont

- 8154 Polgárdi, Deák F. u. 13
- polgardi@b3takarek.hu
- **06-22-366-060**

Pomázi Fiók - MFB Pont

- 2013 Pomáz, Kossuth Lajos u. 5
- pomaz@b3takarek.hu
- **06-26-325-050**

Pusztaszabolcsi Fiók - MFB Pont

- 2490 Pusztaszabolcs , Adonyi u. 41
- pusztaszabolcs@b3takarek.hu
- **06-25-273-028**

Sárbogárdi Fiók - MFB Pont

- 7000 Sárbogárd, Ady E. u. 107
- sarbogard1@b3takarek.hu
- **06-25-518-083**

Seregélyesi Fiók - MFB Pont

- 8111 Seregélyes, Fő út 169
- seregelyes@b3takarek.hu
- **06-22-447-021**

Simontornyai Fiók - MFB Pont

- 7081 Simontornya, Mátyás u. 2-3.
- simontornya@b3takarek.hu
- **06-74-586-073**

Solymári Fiók - MFB Pont

- 2083 Solymár, Mátyás király u. 14
- solymar@b3takarek.hu
- **06-26-360-390**

Sóskúti Fiók - MFB Pont

- 2038 Sóskút, Mártírok u. 5
- sskut@b3takarek.hu
- **06-23-348-043**

Sümegei Fiók - MFB Pont

- 8330 Sümeg, Kossuth u. 17
- sumeg@b3takarek.hu
- **06-87-352-244**

Szabadbattyáni Fiók - MFB Pont

- 8151 Szabadbattyán, Csíkvár tér 10
- szabadbattyan@b3takarek.hu
- **06-22-588-164**

Százhalombattai Fiók

- 2440 Százhalombatta, Damjanich u. 23.
- szazhalombatta@b3takarek.hu
- **06-23-354-088**

Székesfehérvári Fiók - Budai út

- 8000 Székesfehérvár, Budai u. 42.
- szekesfehervar.budai@b3takarek.hu
- **06-22-504-875**

Székesfehérvári Fiók - Vörösmarty tér

- 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1
- szekesfehervar.vorosmarty@b3takarek.hu
- **06-22-506-483**

Szentendrei Fiók - MFB Pont

- 2000 Szentendre , Kossuth L. u. 22.
- szentendre@b3takarek.hu
- **06-26-311-691**

Szentgáli Fiók

- 8444 Szentgál, Fő u. 30.
- szentgal@b3takarek.hu
- **06-88-506-590**

Sződi Fiók - MFB Pont

- 2134 Sződ, Dózsa György u. 102
- szod@b3takarek.hu
- **06-27-388-519**

Szödligeti Fiók - MFB Pont

- 2133 Szödliget , Dr. Kemény J. u. 30.
- szodliget@b3takarek.hu
- **06-27-352-617**

Tahitótfalui Fiók - MFB Pont

- 2021 Tahitótfalu , Petőfi S. u. 27
- tahitotfalu@b3takarek.hu
- **06-26-387-187**

Tapolcai Fiók - MFB Pont

- 8300 Tapolca, Fő tér 4
- tapolca@b3takarek.hu
- **06-87-510-510**

Tárnoki Fiók - MFB Pont

- 2461 Tárnok, Rákóczi u. 91
- tarnok@b3takarek.hu
- **06-23-387-057**

Törökbálinti Fiók - MFB Pont

- 2045 Törökbálint, Munkácsy M. u. 11
- torokbalint@b3takarek.hu
- **06-23-335-007**

Ürömi Fiók

- 2096 Üröm, Fő tér 1.
- urom@b3takarek.hu
- **06-26-350-244**

Várpalotai Fiók - MFB Pont

- 8100 Várpalota, Posta u. 8. fsz. 1.
- varpalota@b3takarek.hu
- **06-88-582-750**

Velencei Fiók - MFB Pont

- 2481 Velence, Hősök park 3
- velence@b3takarek.hu
- **06-22-589-054**

Veszprémi Fiók - Budapest út

- 8200 Veszprém, Budapest út 16.
- veszprem.budapest@b3takarek.hu
- **06-88-579-170**

Veszprémi Fiók - Munkácsy utca - MFB Pont

- 8200 Veszprém, Munkácsy u. 1
- veszprem.munkacsy@b3takarek.hu
- **06-88-569-260**

Veszprémi Fiók - Táncsics utca

- 8200 Veszprém, Táncsics u. 39.
- veszprem.tancsics@b3takarek.hu
- **06-88-423-623**

Visegrádi Fiók - MFB Pont

- 2025 Visegrád, Rév u. 9
- visegrad@b3takarek.hu
- **06-26-398-150**

Zánkai Fiók

- 8251 Zánka, Hegyalja u. 16.
- zanka@b3takarek.hu
- **06-87-468-001**

Zirci Fiók

- 8420 Zirc, József A u. 4.
- zirc@b3takarek.hu
- **06-88-593-517**

