

Hatályos: 2019. 03.01. napjától

A PÁTRIA Takarékszövetkezet Közvetítőjének Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A **TÁRSASÁG neve**-nak, mint a PÁTRIA Takarékszövetkezet *(a továbbiakban: Megbízó)* közvetítőjének *(a továbbiakban: Társaság)* munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

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

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

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

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

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

TÁRSASÁG neve

1. Panaszbejelentés módja a Társaságnál

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

- **szóban:**
 - a személyesen: a Társaság Megbízójának székhelyén (2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22.), nyitvatartási időben, valamint a Társaság jelen Tájékoztató 4. számú függelékében közzétett ügyfélfogadási helyein, annak nyitvatartási idejében,
 - telefonon: a 06-21-24-24-651 központi ügyfélszolgálati telefonszámon, a hét minden napján 7 x 24 órában
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - a Társaság Megbízójának székhelyére címezve (2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22.)
 - a Társaság Megbízójának telefaxszámán: 29/530-213
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a kozpont@patriatakarek.hu e-mail címen fogadja

Panaszbejelentését a Társaságnál (a Közvetítőnél) is módjában áll előterjeszteni:

- **szóban:**
 - személyesen: az érintett Közvetítő székhelyén vagy az ügyfelek számára nyitva álló bármely telephelyén a hivatalos nyitvatartási időben (Isd. a Közvetítő hirdetményében, honlapján, web-oldalán),
 - telefonon: az érintett Közvetítő elérhetőségét biztosító telefonszámon a Közvetítő hivatalos nyitvatartási időjében, a hét egy munkanapján reggel 8 és este 20 óra között (tájékoztatást Isd. a Közvetítő hirdetményében, honlapján, web-oldalán).
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton a Közvetítő székhelyére címezve,
 - a Közvetítő telefaxszámán,
 - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig,

amely elérhetőségekre (Közvetítő székhelye, telefaxszáma, e-mail címe) vonatkozó tájékoztatás a Közvetítő hirdetményében, honlapján, web-oldalán található.

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes!

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Társaság, vagy a Társaság Megbízója részére:

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

A Társaság 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 felelőssége joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján Ön a panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

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

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

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

2. A panasz kivizsgálása

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

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

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

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

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

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

Az Ön által előterjesztett panasz ezután átadásra kerül a Társaság Megbízója panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének, amely az indokolással ellátott, teljes körű választát/megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, legfeljebb a bejelentéstől számított 30 (harminc) naptári napon belül - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasznál 15 (tizenöt) munkanapon belül, vagy 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz közlése esetén legfeljebb 35 (harminöt) munkanapon belül - megküldi Önnek.

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

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ez esetben javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató 3. számú függelékében található nyomtatványt használja. A meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. *(Amennyiben nem a Társaság, illetve Megbízója által megadott nyomtatványt használja, kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen. Ehhez mintául szolgálhat a jelen Tájékoztató 3. számú függelékében található nyomtatvány, amelyet, ha kitölt, aláírja és két tanúval is aláíratatja, akkor az megfelel a teljes bizonyító erejű magánokirat követelményeinek.)*

Írásos panaszát Ön előterjesztheti:

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

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

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

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

3. A panaszok megválaszolása

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

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

a) A panaszok megválaszolásának határidejére vonatkozó általános szabályok

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

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

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

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

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

b) A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszokra vonatkozó különös szabályok

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

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

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ön pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

4. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság, illetve Megbízója nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

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

5. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

Fogyasztónak minősülő ügyfelek esetében:

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.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a Társaság/Közvetítő elutasítja, válasziratunkban tájékoztatjuk a panasz tárgya szerinti alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

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

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

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

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

A panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasznál a 15 munkanapos vagy 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz közlése esetén a 35 munkanapos - törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank eljárását kezdeményezheti.

A Társaságunk/Közvetítőnk az elutasított panaszbeadványra adott válasziratban tájékoztatja Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. Alávetési nyilatkozat hiányában a Pénzügyi Békéltető Testület az elé került ügyben – a fogyasztónak minősülő ügyfél és Társaságunk/Közvetítőnk közötti egyezség hiányában – akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, amennyiben az Ön kérelme megalapozott és az érvényesíteni kívánt igénye sem a panaszbeadványában, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg az egymillió forintot (ún. jogszabályi alávetés).

A válasziratban megadjuk

- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja
- levelezési címét (1534 Budapest BKKP Pf. 777.), telefonszámát (06-80-203-776), e-mail címét (ugyfelszolgalat@mnbb.hu), valamint
- a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>
- illetve a Pénzügyi Békéltető Testület
- levelezési címét (1525 Budapest BKKP Pf. 172.), telefonszámát (06-80-203-776), ügyfélszolgálati elérhetőségét (e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), valamint
- a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

Panasza elutasítása vagy a 30 (harminc) naptári napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasznál a 15 munkanapos, vagy a 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz közlése esetén a 35 munkanapos - válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén kérheti Társaságunktól/Közvetítőnkől az alábbi elérhetőségek valamelyikén keresztül a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt, amely haladéktalanul, elektronikus vagy postai úton, díjmentesen megküldésre kerül az Ön részére:

- telefonszám: 06-21-24-24-651
- e-mail cím: kozpont@patriatakarek.hu
- postai cím: 2230 Gyömrő, Petőfi Sándor u. 22.
- Közvetítőnk érintettsége esetén a Közvetítő hirdetményében, honlapján, web-oldalán található székhelyén, telefonszámán, telefaxszámán, e-mail címén.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek esetében:

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a 15 munkanapos - törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak.

6. Közzététel

A Társaság, illetve Megbízója a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és honlapján (Társaság honlapja:; Megbízó honlapja: www.patriatakarek.hu) is közzéteszi.

7. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

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

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

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat*) a Társaság, illetve Megbízója 5 évig őrzi meg. Amennyiben Ön kéri, biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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

PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

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

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

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél 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:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

II. A panasz részletes leírása:

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

--

Kelt:

Aláírás:

FOGYASZTÓI PANASZ JEGYZŐKÖNYV

A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY ADATAI:

Név:

Cím:

A PANASZOS ADATAI:

Név:

Lakcím/Székhely/Levelezési
cím:

Telefon:

Képviselő
neve*:

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

A panasz benyújtásának módja*

☐ telefonon	☐ személyesen/szóban
------------------------------------	---

A panasz benyújtásának helye és időpontja*

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

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

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

PANASZ LEÍRÁSA*:

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

Benyújtott dokumentumok jegyzéke:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Kelt:

.....
Jegyzőkönyvet felvevő személy

.....
Ügyfél¹

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

MEGHATALMAZÁS**Alulírott,**

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

meghatalmazom

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

hogy a PÁTRIA Takarékszövetkezet 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 PÁTRIA Takarékszövetkezet részére, a *hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról* szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseiben meghatározott banktitok és a *befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól* szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.) rendelkezéseiben meghatározott értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól.

Kelt: _____

Meghatalmazó**Meghatalmazott****Tanú 1****Tanú 2**

Aláírás

Aláírás

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

**A PÁTRIA TAKARÉKSZÖVETKEZET KÖZVETÍTŐJÉNEK
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI, ÜGYFELEK SZÁMÁRA NYITVA
ÁLLÓ HELYISÉGEINEK ELÉRHETŐSÉGE** *(cégnév, cím,
telefonszám, telefaxszám), VALAMINT NYITVATARTÁSI IDEJE*

Fiók neve	Fiók címe	Telefon	Telefax	E-mail