



M7 TAKARÉK Szövetkezet

Panaszkezelési Eljárásrendje

Hatályos: 2018. szeptember 26.

Az M7 TAKARÉK Szövetkezet a panaszkezelésről szóló 35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat 7. pontjában (Panaszkezelési eljárásrend) meghatározottaknak eleget téve jelen 5. számú mellékletben Panaszkezelési eljárásrendet készít, a Szabályzat 7.1. pontjában meghatározott tartalommal. Az eljárásrend készítésének célja, hogy a Társaságon belül a panaszkezelés menetét a panasz beérkezésétől a panasz megválaszolásáig és az ügyfél részére történő megküldéséig részletesen rögzítse, és az egyes folyamatok esetében a felelősöket egyértelműen megjelölje.

1. A panasz bejelentésének módjai

A Takarékszövetkezet a bejelentéseket elfogadja:

1. Szóban, amely lehet

- a) személyesen, a Takarékszövetkezet valamennyi fiókjánál és kirendeltségén, valamint a központjában, az 1. számú melléklet szerint.
- b) telefonon

A hét minden napján 0 órától 24 óráig a **21/24-24-670** számú telefonszámon telefonos ügyfélszolgálat keretében. Valamennyi hívás rögzítésre kerül.

A szakaszos mentés révén **5 évig** visszakereshető a panaszos hívás. A hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát térítésmentesen **25** napon belül - az ügyfél kérésére - rendelkezésre bocsátja.

Nyitvatartási időn túl hangrögzített hívás-fogadást biztosít a Takarékszövetkezet a következő munkanapon történő ügyintézésel **21/24-24-670** számú telefonszámon.

2. Írásban, amely lehet

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az 1. számú mellékletben nevesített fióknál/kirendeltségnél,
- b) postai úton, M7 TAKARÉK Szövetkezet, 8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7. számra címezve,
- c) telefaxon, a 92 549-473-as számra,
- d) elektronikus levelezőrendszeren, az info@m7takarek.hu email címre.

Az írásban átadott panaszlevelek haladéktalanul továbbításra kerülnek a panaszkezelésért felelős kompetens személy részére.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is amennyiben a meghatalmazás közokiratba foglalt, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt.

Általános alapelv, hogy a Takarékszövetkezet együttműködik az ügyfelekkel, szerződéses jogviszony esetén tisztességes magatartást képvisel. Alkalmazza a transzparencia elvét, így mind a panaszkezelési eljárást megelőzően, mind az eljárás alatt biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot és az információk folyamatos hozzáférhetőségét.

35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat

Tárgy: Panaszkezelési Eljárásrend

Hatályos: 2018.09.26.

A Takarékszövetkezet lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon, melyet a Takarékszövetkezet a saját honlapján is az ügyfelek számára elérhetővé tesz. Ugyanakkor a Takarékszövetkezet köteles ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Írásbeli bejelentés esetén a *Panaszbejelentő nyomtatvány* (Panaszkezelési tájékoztató 1. sz. mellélete szerinti) helyes tartalommal történő kitöltéséhez - szükség esetén akár az ügyintéző személyes kitöltését elérő szintű – segítséget kell nyújtani az Ügyfél részére.

A Takarékszövetkezet a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelés eredményével nem ért egyet, úgy a Takarékszövetkezet az ügyintézője által kitöltött Jegyzőkönyvet vesz fel (Panaszkezelési Tájékoztató 2. számú mellélete szerint), melynek aláírással történő megerősítésére az Ügyfelet fel kell hívni, ezt követően részére egy másolati példányt át kell adni.

A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Takarékszövetkezet úgy határozta meg, hogy a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök meghatározásra kerültek.

Befogadás: fiók igazgatók, kirendeltség vezetők; esetlegesen az ügyintézők (2. sz. melléklet szerint)

Ügykezelés: panaszkezelési felelős: Balatinczné dr. Kecskés Kinga (compliance officer)

Döntés, válasz: ügyvezetés.

A Takarékszövetkezet fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója:
Balatinczné dr. Kecskés Kinga compliance munkatárs.

A Takarékszövetkezet panaszkezelésért felelős vezetője: Dr. Tófeji Edina elnök-ügyvezető

2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Takarékszövetkezetnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

1. Szóbeli panasz

1.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Takarékszövetkezet a telefonon közölt szóbeli panasz

35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat

Tárgy: Panaszkezelési Eljárásrend

Hatályos: 2018.09.26.

esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az illetékes ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató egység jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, panaszáról hangfelvétel készül. A Takarékszövetkezet fiókon/kirendeltségen tett telefonos panasz esetén az ügyintézőnek jelezni kell az ügyfél felé, hogy hívás rögzítés a +36 30 2351381 telefonszámon történik. A telefonos panaszról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

1.3 Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - 25 napon belül - rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

1.4 Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.5 A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

1.6 Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- 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,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, az indokolással ellátott, teljes körű választ/megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, legfeljebb a **közléstől** számított **30 napon - pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapon, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapon - belül, kell megküldeni az ügyfélnek.**

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére (jelen esetben a Takarékszövetkezet központja) küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Takarékszövetkezet valamely fiók/kirendeltségén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy az átvevő a beérkezést követően, nyilvántartásba vétel mellett, haladéktalanul továbbítja a panaszkezelésért felelős személy részére.

A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Takarékszövetkezet a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám, tagsági azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- ügyfél igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás - a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és

hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses, illetve a tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A Takarékszövetkezet a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a szerződés illetve, tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013.évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A panasz elutasítása vagy a panasz közlését követő 30 napos, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapos, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanaponos, törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- *Pénzügyi Békéltető Testület*

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók.

Pénzügyi Békéltető Testület
1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172.
Tel: 06-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- *Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ*

Aktuális elérhetőségei (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Stabilitási Tanácsa
Magyar Nemzeti Bank Hitelintézeti Fogyasztóvédelmi Főosztály
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777
Tel: 06-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- *Bíróság*

Bármely, a működési területéhez tartozó bíróság.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt **a panasz közlését követő 30 naptári napos**, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén **a panasz közlését követő 15 munkanaponos**, törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt **a panasz közlését követő 30 naptári napos**, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén **a panasz közlését követő 15 munkanaponos**, törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A Takarékszövetkezet a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Takarékszövetkezet tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Takarékszövetkezet válaszát oly módon küldi meg az ügyfélnek, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. (Tértivevényes levél, vagy Email visszaigazolás)

A Tájékoztatás figyelemfelhívásra alkalmas módjai: az Általános Üzletszabályzat és függeléke (M7 TAKARÉK Szövetkezet Panaszkezelési Szabályai) kihelyezése a Takarékszövetkezet honlapjára - www.m7takarek.hu - illetve fiókjai/kirendeltségei ügyfélterébe.

5. A Panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A Takarékszövetkezet a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lenni arra, hogy a Takarékszövetkezet

- a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- megvizsgálhassa, hogy a feltárt és rögzített tények, események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt és rögzített tények és események korrekciójára, és
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A nyilvántartás tartalmazza:

35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat

Tárgy: Panaszkezelési Eljárásrend

Hatályos: 2018.09.26.

- 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 dátumát.

Az M7 takarékszövetkezet ügyfélszolgálati, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeinek elérhetősége (cégnév, cím, telefonszám, telefaxszám), valamint nyitvatartási ideje

Központ: 8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7.

Tel.: +36 92 549 470

Fax: +36 92 549-473

Takarékszövetkezet Nyitvatartási ideje:

Hétfő - Kedd - Szerda

7:30 11:30 pénztári órák, munkaidő kezdete

11:30 12:00 ebédszünet

12:00 16:00 pénztári órák

16:00 16:15 pénztárzárás, munkaidő vége

Csütörtök

7:30 11:30 pénztári órák, munkaidő kezdete

11:30 12:00 ebédszünet

12:00 17:00 pénztári órák

17:00 17:15 pénztárzárás, munkaidő vége

Péntek

7:30 13:00 pénztári órák, munkaidő kezdete

13:00 13:30 pénztárzárás, munkaidő vége

A fentiek alól kivételt képeznek az alábbi kirendeltségek:

Miháld nyitva tartási napok: **kedd, csütörtök** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel)

35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat

Tárgy: Panaszkezelési Eljárásrend

Hatályos: 2018.09.26.

Tornyiszentmiklós nyitva tartási nap: **hétfő** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.07.01-től
Páka nyitva tartási napok: **kedd, csütörtök** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel)
Bázakerettye nyitva tartási nap: **szerda** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.07.01-től
Molnári nyitva tartási nap: **hétfő** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.07.01-től
Hahót nyitva tartási napok: **szerda, péntek** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel)
Gelse nyitva tartási napok: **kedd** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel)
Gellénháza nyitva tartási nap: **csütörtök** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.07.01-től
Türje nyitva tartási nap: **péntek** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.07.23-tól
Zalaapáti nyitva tartási nap: **szerda** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.07.23-tól
Vonyarcvashegy nyitva tartási nap: **hétfő** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.07.23-tól
Rezi nyitva tartási nap: **kedd** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.07.23-tól
Búcsúszentlászló nyitva tartási napok: **kedd, csütörtök** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel)
Lábod nyitva tartási napok: **szerda** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) 2018.09.01-től
Mesztegyő nyitva tartási napok: **hétfő, szerda, péntek** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel)
Nova nyitva tartási napok: **hétfő, szerda, péntek** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel)
Sármellék nyitva tartási nap: **csütörtök** (nyitva tartási idő azonos a fentiekkel) **2018.08.01-től**

Telefonos Ügyfélszolgálati Rendszer - 7x24 órás - elérhetősége:
21/24-24-670

Írásbeli panaszok átvételével foglalkozó munkatárs: titkárságvezető

Kirendeltség	Postacím	Tel./Fax	Panaszokat fogadó munkatárs
8900 Zalaegerszeg, Eötvös u. 1-3.		92/549-150	kirendeltség vezető
8900 Zalaegerszeg, Kossuth u. 52.		92/510-700	kirendeltség vezető
8900 Zalaegerszeg, Körmendi út 19.		92/598-302	kirendeltség vezető
8630 Balatonboglár, Sétáló u. 7. fsz.		85/350-629	kirendeltség vezető
8638 Balatonlelle, Móra F. u. 5.		85/554-339	kirendeltség vezető
8647 Balatonmárfürdő, Gróf Széchenyi I. tér 10.		85/575-038	kirendeltség vezető
8624 Balatonszárszó, Ady E. u. 2.		84/563-045	kirendeltség vezető
8710 Balatonszentgyörgy, Berzsényi u. 68.		85/577-003	kirendeltség vezető
8887 Bázakerettye, Fő u. 3/A		93/348-014	kirendeltség vezető

35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat
Tárgy: Panaszkezelési Eljárásrend
Hatályos: 2018.09.26.

8719 Böhönye, Kossuth u. 2.	85/322-048	kirendeltség vezető
8973 Csesztreg, Deák F. u. 17.	92/573-037	kirendeltség vezető
8640 Fonyód, Ady Endre utca 7.	85/560-038	kirendeltség vezető
8754 Galambok, Ady u. 4/A	93/558-022	kirendeltség vezető
8725 Iharosberény, Rákóczi F. u. 4.	82/594-002	kirendeltség vezető
7400 Kaposvár, Teleki u.22.	82/510-854	kirendeltség vezető
8676 Karád, Kossuth L. u. 3.	84/570-006	kirendeltség vezető
8360 Keszthely, Georgikon u. 9.	83/510-990	kirendeltség vezető
8713 Kéthely, Arany J. u. 2.	85/539-050	kirendeltség vezető
7551 Lábod, Kossuth u. 88.	82/548-050	kirendeltség vezető
8960 Lenti, Kossuth u. 4.	92/551-159	kirendeltség vezető
8868 Letenye, Kossuth u. 15.	93/343-010	kirendeltség vezető
8700 Marcali, Rákóczi u. 16.	85/515-020	kirendeltség vezető
8716 Mesztegnyő, Vörösmarty u. 9.	85/329-022	kirendeltség vezető
8825 Miháld, Fő u. 4.	93/558-023	kirendeltség vezető
8863 Molnári, Zrínyi u. 6.	93/581-022	kirendeltség vezető
7500 Nagyatád, Kossuth Lajos u. 16.	82/553-820	kirendeltség vezető
8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 1.	93/536-606	kirendeltség vezető
8956 Páka, Béke u. 14.	92/579-002	kirendeltség vezető
7562 Segesd, Kossuth u. 56.	82/598-020	kirendeltség vezető
8600 Siófok, Széchenyi utca 8-10.	84/510-551	kirendeltség vezető
7563 Somogyaszó, Kálvin u.2.	82/445-006	kirendeltség vezető
8861 Szepetnek, Petőfi u. 80.	93/381-288	kirendeltség vezető
8877 Tornyiszentmiklós, Kossuth u. 2.	92/376-053	kirendeltség vezető
8749 Zalakaros, Petőfi u. 48.	93/540-102	kirendeltség vezető
8751 Zalakomár, Petőfi u. 2.	93/386-027	kirendeltség vezető
8981 Gellénháza, Széchenyi István u. 1.	92/566-020	kirendeltség vezető
8921 Zalaszentiván, Hunyadi János u. 6.	92/593-035	kirendeltség vezető

8796 Tűrje, Szabadság tér 4.	83/356-025	kirendeltség vezető
8999 Zalalövő, Petőfi u. 2.	92/371-024	kirendeltség vezető
8790 Zalaszentgrót, Nefelejcs u. 1.	83/560-220	kirendeltség vezető
8945 Bak, Széchenyi tér 2.	92/581-906	kirendeltség vezető
8925 Bucsuszentlászló, Széchenyi u. 7.	92/562-408	kirendeltség vezető
8774 Gelse, Kossuth L. u. 35.	93/360-026	kirendeltség vezető
8771 Hahót, Kossuth tér 2.	93/563-004	kirendeltség vezető
8948 Nova, Göcseji u. 2.	92/577-033	kirendeltség vezető
8761 Pacsa, József A. u. 3.	92/568-032	kirendeltség vezető
8856 Surd, Kossuth u. 9/B.	93/377-009	kirendeltség vezető
8380 Hévíz, Széchenyi u. 66	83/545-950	kirendeltség vezető
8315 Gyenesdiás, Kossuth u. 45.	83/316-111	kirendeltség vezető
8373 Rezi, Vár u. 8.	83/331-009	kirendeltség vezető
8391 Sármellék, Dózsa Gy. u. 317.	83/355-027	kirendeltség vezető
8314 Vonyarcvashegy, Kossuth u. 42.	83/548-054	kirendeltség vezető
8741 Zalaapáti, Deák F. u. 139.	83/552-033	kirendeltség vezető
8353 Zalaszentlőrinc, Fő u. 13.	83/370-015	kirendeltség vezető
8788 Zalaszentlászló, Kossuth u. 18.	83/335-007	kirendeltség vezető