

DÉL-ZALAI EGYESÜLT TAKARÉKSZÖVETKEZET

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az Igazgatóság 2011. szeptember 28.-án jóváhagyta az IG-VII-4/2011. számú határozat alapján. Ezzel egyidejűleg a 2010. október 20.-án az IG-VII-5/2010 sz. határozatával elfogadott szabályzatot hatályon kívül helyezte.

Hatályba lépés időpontja: 2011. október 01.

Készítette: Tófeji Edina
Ügyv.ig.

Tisztelt Ügyfelünk!

A Dél-Zalai Takarékszövetkezet az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. Jelen szabályzat a Dél-Zalai Takarékszövetkezet működésével kapcsolatos panaszügyek és kérelmek elbírálásának, kivizsgálásának, a panasz orvoslásának, nyilvántartásának rendjét tartalmazza, melyeket a Takarékszövetkezet panaszügyi tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer és követ.

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Takarékszövetkezet között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. 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.

A szabályzat hatálya

Alanyi hatály

kiterjed a Takarékszövetkezet valamennyi szervezeti egységére (központ, kirendeltségek) és alkalmazottjára.

Tárgyi hatály

A tag, ügyfél által a Takarékszövetkezet tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) és kérelem kezelésére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a Takarékszövetkezet általános működését érinti (pl.: nyitvatartást érintő kérdések, termék, szolgáltatás igénybevételi módjának meghatározása, stb.).

Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások

- 1996.évi CXII.tv. a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 1997. évi CLV.tv. (A fogyasztóvédelemről)
- 2007. évi CXXXVIII. Törvény befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló (Bszt)
- PSZÁF 2001/14-es számú , valamint a 2001/15 számú ajánlása (A hitelintézetek ügyfélszolgálati tevékenységéről)
- PSZÁF Felügyeleti Tanácsának 9/2006 (XI.7.) számú ajánlása a lakossági hitelezés előzetes ügyfél tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről
- PSZÁF panaszügyintézési mintaszabályzat
- 2005/29 /EK irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról
- 2008.évi XLVII.tv. a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv)
- A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008.évi XLVIII. Tv. (Grtv)
- 2009.évi CLXII. Tv. a fogyasztónak nyújtott hitelről (Fhtv)
- 153/2009 (VII.23.) Kr. A pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről
- A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvény (Tptv.)

- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010.évi CLVIII. törvény (Psz.)
- A PSZÁF 1/2011. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
- A PSZÁF 2/2011. számú vezetői körlevele a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatairól
- A pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló 153/2009. (VII.23.) számú Korm.rendelet

Fogalmak, meghatározások

Panasz

A Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. (pl.: ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségére, gyorsaságára, pontatlan tájékoztatásra, nem szerződészerű teljesítésre vonatkozó reklamáció)

Nem tekinthető panasznak:

- Tájékoztatást kérő megkeresés
- Részletfizetési kérelem
- Vélemény, állásfoglalás kérés

Panaszos

Lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatásait igénybe veszi.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

Tisztességtelen:

- szolgáltató sérti a szakmai gondosság követelményét
- fogyasztói magatartást torzít vagy erre alkalmas

Kereskedelmi gyakorlat:

- eladó ösztönzéssel, értékesítéssel kapcsolatos magatartás, tevékenység, mulasztás, kereskedelmi kommunikáció a fogyasztó ügyleti döntését megelőzően

Általános rendelkezések

A Takarékszövetkezet kirendeltségei a fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az ügyfelek tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben Panaszkezelési Szabályzatot kötelesek elhelyezni, mely Szabályzat a Takarékszövetkezet internetes honlapján www.delzalaitksz.hu is megtalálható.

A panaszügyek kezelésnek irányítását az Ügyvezetés látja el.

A szabályzat célja:

Egységes, gyors, hatékony panaszügyintézés, a panaszokat kiváltó hibák megszüntetése, csökkentése.

Alapelv

A Takarékszövetkezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

Kirendeltségek feladatai

- Tájékoztatás nyújtás ügyfelek számára panaszbejelentés módját illetően.
- A panaszügyek továbbítása az Ügyvezetés számára.
- Panaszügyekkel kapcsolatos nyilvántartások kezelése.
- A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele.

Szerződéskötés előtti tájékoztatási kötelezettség

A takarékszövetkezet minden alkalmazottját fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztóval szemben a szerződés megkötését megelőzően.

2. A panasz kezelés eljárási rendje, nyilvántartása, jelentése, határidők

Ügyfélbejelentések módja:

Panasz szóban, írásban, vagy elektronikus úton tehető - elsősorban az 1.sz. mellékletben található nyomtatvány használatával, illetve a „Vásárlók könyvébe” való bejegyzéssel. A Takarékszövetkezet az 1.sz. mellékletként csatolt panasz-bejelentési nyomtatvány rendelkezésre bocsátásával segíti az Ügyfelet a panasz megfogalmazásában. A Takarékszövetkezet javasolja, de nem követeli meg a nyomtatvány használatát.

Személyes, szóbeli ügyfél bejelentés

Nyitvatartási idő alatt a Takarékszövetkezet egységeiben tehető.

Telefonon történő

Jelen szabályzat 3.sz. mellékletében feltüntetett telefonszámokon a nyitvatartási idő alatt (4.sz. melléklet).

A nyitvatartási időn túl a 93/536-607 telefonszámon.

Minden hét szerdai napján reggel 8 órától 20 óráig a 209/387-731 vagy a 309/370-078 telefonszámon.
(Amennyiben a szerda nem munkanap, úgy az azt követő első munkanapon)

Írásban

- postai úton a központ, vagy bármely kirendeltség címére
- a 93/519-919 telefonszámra
- elektronikus levélben a kozpont@delzalai.tksz.hu e-mail címre

Ha az ügyfél a **szóbeli** ügyfélbejelentésre kapott választ nem fogadja el, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az ügyfélbejelentés fogadására az 1.sz. melléklet kitöltésével kerül sor.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet és az ügyfél közti telefonos kommunikációt a Takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 1 évig megőrzi.

Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A névtelen panaszokat nem kezeljük.

Ha az ügyfél bizonylattal, vagy egyéb irattal kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell és másolatát csatolni kell a jegyzőkönyvhöz.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

Ügyfélszolgálati tevékenység

A takarékszövetkezet, mint pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet ügyfélszolgálatot működtet:

- a fogyasztók tájékoztatására
- a fogyasztói bejelentések intézésére
- a panaszok kivizsgálására és intézésére

A takarékszövetkezet valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyisége ügyfélszolgálatnak minősül.

Az ügyfélszolgálat működési rendje, felfogadási ideje megegyezik az egység nyitvatartási rendjével.

A tag, ügyfél panaszbejelentését és kérelmét köteles bármelyik szervezeti egység (központ, kirendeltség) befogadni. Amennyiben a befogadó szervezeti egység (kirendeltség) nem illetékes a bejelentés kivizsgálásában, köteles továbbítani az illetékes szervezeti egységhez (kirendeltség), valamint az Ügyvezetés felé.

A panasz kivizsgálás során a kirendeltségek munkatársainak pártatlanul és elfogulatlanul kell eljárniuk.

Határidők:

A panaszban érintett szervezeti egység (kirendeltség) vezetője a bejelentésnek nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul meg kell kezdenie a panasz kivizsgálását.

A panasz kivizsgálásának időtartama a tag/ügyfél bejelentésének , panasz beérkezésének időpontjától számított **3 munkanap**.

A kivizsgálás befejezését követő munkanapon (legkésőbb a 4.nap), a kirendeltség vezető a benyújtott panaszt, valamint az általa megállapított, javasolt észrevételeket, indokokat köteles továbbítani az Ügyvezetés részére.

Az Ügyvezetés a panasz, illetve a kirendeltség vezető tájékoztatójának kézhezvételét követő **10 munkanapon** belül köteles az ügyet kivizsgálni, és érdemi válaszát az illetékes kirendeltséggel, valamint a panaszossal írásban közölni.

Az ügyfél felé – az 1997.évi CLV.Törvény 38§-nak (3) bekezdése szerint- a panasz megválaszolásának határideje a panasz beérkezésétől számított **15 munkanap**.

Amennyiben a panaszosnak ezen határidőn belül nem tudunk választ adni a panaszára, akkor az ügyfélnek 15 napon belül minden esetben (függetlenül a panasz bejelentés módjára) ki kell küldeni egy tájékoztató levelet, melyben közölni kell, hogy a panasz kivizsgálása folyamatban van, és annak eredményéről hamarosan értesítést kap.

Fokozottan törekedni kell a határidők betartására, a panasz mielőbbi megválaszolására!

Nyilvántartás:

A panaszt a Takarékszövetkezet minden esetben nyilvántartásba veszi. A panaszügyekről a Főkönyvelő vezeti a nyilvántartást. A nyilvántartás szolgál a panaszügyekről a PSZÁF részére készítendő kötelező jelentés alapjául. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- A panaszfelvétel időpontja
- A panasz nyilvántartási (iktató) száma

- A panasz felvevője
- Érintett szolgáltatási kör a felsoroltak szerint
- A panasz típusa az alább felsoroltak szerint
- A panasz megválaszolásának időpontja
- Ügyfél a választ elfogadta-e
- Ha az ügyfél a választ nem fogadta el, akkor a megtett további intézkedések
- Panaszügy lezárásának időpontja

- A panasz peresítésre került-e, ha igen
 - a per indításának időpontja
 - a per lezárásának időpontja
 - a per a panaszos javára zárult-e
 - a per a Tksz javára zárult-e
- Panaszügy megalapozottsága (megalapozott, részben megalapozott, nem megalapozott)
- Reklamált összeg, kártérítési igény
- A panaszügy rendezése miatt kifizetett kártérítés összege
- Panaszügy Tksz által történő ügyintézésének időtartama (napokban)
- 15 napon túli ügyintézés esetén az elhúzódás indoka

A panaszügyekkel kapcsolatos fenti adatokról, ill. az abban bekövetkezett változásokról az Ügyvezetést haladéktalanul, de legkésőbb a tárgynegyedév végéig értesíteni kell.

A panaszügy által érintett szolgáltatási körök az alábbiak lehetnek:

- Fogyasztási hitel
- Lakáscélú hitel
- Egyéb jelzálog fedezetű hitelek
- Betéti konstrukciók
- Számlavezetés, készpénzforgalom
- Elektronikus bankolás
- Bankkártya műveletek
- Befektetési szolgáltatás
- Egyéb

A panaszokat az alábbi típusokba kell besorolni:

- Tájékoztatási hiányosság
- Szolgáltatás minősége, ügyfélkiszolgálás minősége

- Jutalék, díj, ktg. mértéke
- Kamat, hozam mértéke
- Deviza/valuta árfolyamhasználat, árfolyam különbözet
- Nyilvántartási, ügyviteli hiba
- Elszámolás, megbízás teljesítés
- KHR
- Egyéb

A reklamált összeg az ügyfél panaszbejelentésében megjelölt összeg, amely tartalmazza:

- Az ügyfél által igénybe vett szolgáltatásban megjelenő alapösszeget
- A szolgáltatás után felszámított díjakat, jutalékokat
- Az esetleges kárigényt, amelynek összege az ügyfél által kifogásolt banki eljárás következtében hátrányára felmerült.

3. Utólagos teendők

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.

Az Ügyvezetés éves gyakorisággal beszámolót készít az Igazgatóság számára a panaszügyekből levonható tapasztalatokról.

Panaszok utógondozása

A kizárólag a panaszügyintézés okán a Takarékszövetkezet birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törölni, vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná kell tenni.

TÁJÉKOZTATÁS

2011. április 1-jétől nyolc vidéki nagyvárosban – Debrecen, Eger, Győr, Kaposvár, Kecskemét, Szeged, Székesfehérvár, Zalaegerszeg – a fogyasztók számára ingyenesen elérhető pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák nyíltak. A tanácsadó irodahálózatot a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) anyagi és szakmai támogatásával – a bírságbevételeinek hasznosítására kiírt pályázat révén – a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME)/Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)/Indra Biztosítottak és Pénzügyintézetek Országos Érdekvédő Egyesülete konzorciuma működteti.

Az irodákban jogász és közgazdász szakemberektől kaphat felvilágosítást pénzügyekkel kapcsolatos kérdéseire, illetve arra, hogy vitás kérdésekben sérelmét melyik intézmény tudja a leggyorsabban, leghatékonyabban orvosolni (a pénzügyi szolgáltató, hatósági ügyekben a PSZÁF, illetve egyedi szerződéses jogvitákban a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)), esetleg konkrét segítséget abban, hogy a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtandó panaszbeadványait szakszerűen, formailag is helyesen töltsse ki. A békéltető testületek a bíróságokat megkerülő alternatív vitarendezésre adnak lehetőséget.

4. Záró rendelkezések

A Dél-Zalai Tksz aláírásával vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló **Magatartási Kódexben** foglaltakat. A Magatartási Kódex elérhetősége www.delzalai.tksz.hu internetes oldal.

A jelen szabályzat a Takarékszövetkezet minden munkatársára vonatkozik.

Az előírtak betartásának elmulasztása felelősségre vonást von maga után.

A Dél-Zalai Takarékszövetkezet Igazgatósága a jelen Panaszkezelési Szabályzatot 2011.09.28. napján megtartott Igazgatósági ülésén az IG-VII-4/2011 sz. határozattal fogadta el.

A jelen szabályzat 2011.10.01.napján lép hatályba.

Bogár János

Elnök

Mellékletek:

1.sz. melléklet: Panaszbejelentő lap

2.sz. melléklet: Ügyfél tájékoztató

3.sz. melléklet: Kirendeltségek

4.sz. melléklet: nyitva tartás

Panaszkezelési Szabályzat 1.sz. melléklete

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

1. **A panaszfelvevő neve**

Dél-Zalai Tksz (8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 21., tel.: 93/519-910, fax.: 93/519-919,
email: kozpont@delzalai.tksz.hu)

Panaszt felvevő munkatárs neve:.....

szervezeti egység:.....

2. **A beérkezés időpontja:**

3. **A bejelentés módja:**

- Szóban
- Postai úton
- Telefonon
- Telefaxon
- Elektronikusan

4. **A panaszos azonosítása**

Név:

Cím:

Telefon/fax:

E-mail:

Ügyfélszám:

5. **A panasz leírása, indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése**

6. A panaszos konkrét igényének megjelölése

7. Csatolt dokumentumok

8. A panasszal érintett szolgáltatási ág megnevezése

- Fogyasztási hitel
- Lakás hitelezés
- Egyéb jelzálog alapú hitelezés
- Betéti konstrukciók
- Számlavezetés
- Elektronikus bankolás
- Bankkártya műveletek
- Befektetési szolgáltatások
- Egyéb

9. A panasz típusa, oka (több válasz is megjelölhető)

- Tájékoztatási hiányosság
- Szolgáltatás minősége, ügyfélkiszolgálás minősége
- Jutalék, díj költség mértéke
- Kamat, hozam mértéke
- Deviza/valuta árfolyamhasználat, árfolyam különbség
- Nyilvántartási, ügyviteli hiba
- Elszámolás, megbízás teljesítés
- KHR
- Egyéb

10. A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja:

Kelt,.....

.....

Panaszbejelentő

.....

Panaszfelvevő

Panaszkezelési Szabályzat 2.sz.melléklete

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYEK BEJELENTÉSÉRŐL ÉS INTÉZÉSÉRŐL

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, az Ön megaláztatására végezzük munkánkat. Azonban előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Takarékszövetkezet között vélemény eltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan, és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük.

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.

A panasz bejelentések módja:

A Takarékszövetkezet a bejelentést elfogadja szóban (személyesen, vagy telefonon), illetve írásban (postán, telefaxon és elektronikus úton).

Írásos bejelentés esetén, kérjük szíveskedjék a mellékelt panaszbejelentő nyomtatványt használni.

Amennyiben Ön a szóbeli bejelentésére kapott szóbeli választ nem fogadja el, vagy kifejezetten kéri annak írásos rögzítését, úgy a mellékelt formanyomtatvány rendelkezésére áll a bejelentésének megtételére.

A formanyomtatvány kitöltését és aláírását követően az eredeti példány a Takarékszövetkezetet, a másolat a panaszt benyújtót illeti meg.

Amennyiben rendelkezésére áll, kérjük szíveskedjék mellékelni bejelentéséhez kapcsolódó dokumentumok másolatát.

Az ügyfélterben bejelentéseit nyitvatartási idő alatt teheti meg.

A kitöltött bejelentő lapot a szervezeti egység vezetője továbbítja az Ügyvezetés részére, amely a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 15 napon belül választ, vagy megoldási javaslatot ad az Ön által felvetett problémára.

Kérjük, panaszában szíveskedjék minél pontosabban megjelölni azokat a dokumentumokat, közléseket, információkat, amelyek alapján Ön szerint a Takarékszövetkezetnek figyelembe kell venni ügyének elbírálása során.

Kérjük, szíveskedjék megjelölni a Takarékszövetkezettel szemben támasztott igényét is.

Amennyiben a Takarékszövetkezet az Ön panaszát elutasítja, lehetősége van panaszával a bírósági eljárást megelőzően az alábbi szervekhez fordulni:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

Levelezési címe: H-1535 Budapest 114, pf.: 777

Tel.: 06/1-489-9100, 06-40-203-776

ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Tel: 06/1-311-7030, 06/1-311-1830

ORSZÁGOS BETÉTVÉDELMI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9.-11. Levélcím: 1535 Budapest 114 Pf.: 793

Tel.: 06/1-214-0661

BEFEKTETŐ- VÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u.6.

Tel.: 06/1-216-7130

Takarékbank Zrt

1122 Budapest, Pethényi köz 10.

Tel.: 06/1-457-8900 e-mail: info@tbank.hu

Illetékes Polgármesteri Hivatal Jegyzője

Illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

(a területileg illetékes Békéltető Testület elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon)

Zala Megyei Békéltető Testület

8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Tel.: 92/550-514, 92/550-525

Ügyfélszolgálat ellátására kijelölt személyek / Kirendeltség vezetők

Kirendeltség	Postacím	Tel.	Név	Beosztás
Nagykanizsa Központ	8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 21.	93/519-910	Molnár Veronika	titkárnő
Nagykanizsa Kirendeltség	8800 Nagykanizsa, Király u. 31/D.	93/516-711	Szabó Marianna	Kirendeltség vezető
Zalacomár	8751 Zalacomár, Petőfi u.2.	93/386-027	Poór Lászlóné	Kirendeltség vezető
Garabonc	8747 Garabonc, Fő u.56/A.	93/540-105	Bohárné Megyesi Edit	Kirendeltség vezető
Galambok	8754 Galambok, Ady E. u.2/A.	93/558-022	Gál Sándorné	Kirendeltség vezető
Miháld	8825 Miháld, Fő u.4.	93/367-012	Józsa Miklósné	Kirendeltség vezető
Zalakaros	8749 Zalakaros, Petőfi u.48.	93/340-070	Gulyás Attiláné	Kirendeltség vezető
Bázakerettye	8887 Bázakerettye, Fő u.3/A	93/548-057	Tóth Zoltánné	Kirendeltség vezető
Szepetnek	8861 Szepetnek, Petőfi u.80.	93/381-288	Major Györgyné	Kirendeltség vezető
Becsehely	8866 Becsehely, Kossuth u.147.	93/351-012	Csács Anita	Kirendeltség vezető
Molnári	8863 Molnári, Zrínyi M. u.6.	93/583-018	Kanizsai Jánosné	Kirendeltség vezető
Letenye	8868 Letenye, Kossuth u.15.	93/543-066	Balazsin Aranka	Kirendeltség vezető
Tornyiszentmiklós	8877 Tornyiszentmiklós, Kossuth L.u.2.	92/576-083	Markó Gyuláné	Kirendeltség vezető
Lenti	8960 Lenti, Takarékok köz 4.	92/551-158	Orbán Piroska	Kirendeltség vezető
Páka	8956 Páka, Béke u.14.	92/579-002	Domonkos Lászlóné	Kirendeltség vezető
Csesztreg	8973 Csesztreg, Deák F.u.17.	92/573-037	Kámán Ferencné	Kirendeltség vezető

A Dél-Zalai Egyesült Takarékszövetkezet központjának és kirendeltségeinek napi nyitvatartása és pénztári órái

Sorsz.	Kirendeltségek	Hétfő-Kedd-Csütörtök		Szerda		Péntek	
		Nyitv.idő	pénzt.óra.	Nyitv.idő	pénzt.óra	Nyitv.idő	pénzt.óra
1.	Központ (általános)	7 ³⁰ -15 ³⁰	—	7 ³⁰ -16 ³⁰	—	7 ³⁰ -14 ³⁰	—
2.	Központ (eltérő)	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	—	8 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	—	7 ³⁰ -15 ⁰⁰	—
3.	Kir. Nagykanizsa	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
4.	Zalakomár	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -15 ³⁰	7 ³⁰ -16 ³⁰	7 ³⁰ -16 ¹⁵	7 ³⁰ -13 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰
5.	Garabonc	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
6.	Miháld	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
7.	Zalakaros	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
8.	Bázakerettye	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
9.	Szepetnek	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ³⁰	7 ³⁰ -16 ¹⁵	7 ³⁰ -13 ⁰⁰	7 ³⁰ -12 ⁴⁵
10.	Becsehely	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
11.	Molnári	7 ¹⁵ -16 ⁰⁰	7 ¹⁵ -15 ⁴⁵	7 ¹⁵ -16 ⁰⁰	7 ¹⁵ -15 ⁴⁵	7 ¹⁵ -12 ¹⁵	7 ¹⁵ -12 ⁰⁰
12.	Letenye	7 ²⁰ -15 ⁴⁵	7 ²⁰ -15 ³⁰	7 ²⁰ -16 ⁵⁵	7 ²⁰ -16 ⁴⁰	7 ²⁰ -12 ³⁰	7 ²⁰ -12 ¹⁵
13.	Tornyiszentmiklós	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
14.	Lenti	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
15.	Páka	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵
16.	Csesztreg	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵	7 ³⁰ -13 ³⁰	7 ³⁰ -13 ¹⁵

Kirendeltség Galambok		
	Nyitvatartási idő	Pénztári óra
Hétfő	7 ³⁰ -16 ⁰⁰	7 ³⁰ -15 ⁴⁵
Kedd	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	8 ⁰⁰ -15 ⁴⁵
Szerda	8 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	8 ⁰⁰ -16 ⁴⁵
Csütörtök	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	8 ⁰⁰ -15 ⁴⁵
Péntek	7 ³⁰ -14 ⁰⁰	7 ³⁰ -13 ⁴⁵