



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

EGYSÉGES SZERKEZETBEN

**Sorszám:**

**PANASZ 5/2011.05.31.**

Elfogadó igazgatósági határozat száma/dátuma:

Ig. 53/2011. 05.31.

Hatályon kívül helyezve:

**PANASZ 4/2011.01.25.**

***HATÁLYOS: 2011. június hó 01. NAPJÁTÓL***

## TARTALOMJEGYZÉK

<b><u>BEVEZETŐ</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>I. A panasz</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>II. A panaszos</u></b> .....	<b>3</b>
<b>III. A panaszügyintézkést ellátó szakmai terület meghatározása</b> .....	<b>3</b>
<b><u>IV. A panasz felvétele</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>V. A panasz rögzítése, értesítés a döntésről</u></b> .....	<b>5</b>
<b><u>VI. Tájékoztató</u></b> .....	<b>6</b>
<b>VII. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma</b> .....	<b>6</b>
<b><u>VIII. A panaszügy intézése</u></b> .....	<b>6</b>
<b>IX. A panaszügyintézkéssel kapcsolatos utólagos teendők</b> .....	<b>7</b>
<b>X. A panaszügyintézkési tevékenység ellenőrzése</b> .....	<b>8</b>
<b><u>XI. MELLÉKLETEK:</u></b> .....	<b>8</b>
1 A. SZ. MELLÉKLET	FELEK ADATAI.....
1.B.SZ. MELLÉKLET	ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE .....
1.C.SZ. MELLÉKLET	A TAKARÉKSZÖVETKEZET VÁLASZA .....
2.SZ. MELLÉKLET	ÜZLETFÉL TÁJÉKOZTATÓ .....
3. SZ. MELLÉKLET	A FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ FELADATAI.....

## **Bevezető**

A Takarékszövetkezet az üzletfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a Takarékszövetkezet a piaci gyakorlatban kialakít, és működésükben sikerrel alkalmaz saját munkájának hatékonyabb megszervezése és ügyfeleink igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében. Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Takarékszövetkezet panaszügy intézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ. A panaszügy intézési szabályzat alapelve, hogy a Takarékszövetkezettel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Takarékszövetkezet tevékenységébe. További alapelv, hogy a Takarékszövetkezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

### **I. A panasz**

1. 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.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/üzletfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

### **II. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. A panaszos általában üzletfele a Takarékszövetkezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### **III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A Takarékszövetkezeten belül a panaszfelvételt és panaszintézés meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egységek munkatársai végzik.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az üzletfél a Takarékszövetkezet elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Takarékszövetkezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.

#### **IV. A panasz felvétele**

1. A panasz benyújtására a Takarékszövetkezet az üzletfelek igényei és saját adottságai alapján több, az üzletfelek által választható lehetőséget biztosít, így a panasz benyújtását levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján) vagy szóban lehetővé teszi.

#### 2. Bejelentés csatornái

A bejelentéseket

- a) Személyesen szóban és írásban a kirendeltségeken munkaidőben hétfőn, kedden és csütörtökön 7.30-16.00 óráig, szerdán 7.30-18.30 óráig (meghosszabbított munkaidőben), pénteken 7.30-13.00 óra között, a betétgyűjtő pénztáraknál pedig munkanapokon 8.30-12.30 óráig,
- b) telefonon szerdai napokon 7.30 - 20.00 óráig a +36-66/514-560-as központi telefonszámon,
- c) faxon a nap 24 órájában a +36-66/312-100-as központi telefonszámon,
- d) elektronikus úton folyamatosan a [szarvastksz@globonet.hu](mailto:szarvastksz@globonet.hu) e-mail címen lehet megtenni (üzemzavar esetén telefonon, faxon, postai úton vagy személyesen)
- e) Postai úton az 5540 Szarvas, Szabadság u.30., Pf.82. postacímre kell megküldeni.

A panasz bejelentése

- f) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elérhetőségein  
Személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt.39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8.00-18.00, kedd, csütörtök: 8.00-16.30, szerda: 8.00-17.00, péntek: 8.00-12.00)  
Ügyfélszolgálat levelezési címe: 1534 Budapest BKKP.Pf.777.  
Tel.: +36-1-489-9100  
Fax.:+36-1-489-9102  
Honlap: [www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu)  
([https://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles\\_menete/beadvany\\_panasz.html](https://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/beadvany_panasz.html))  
elektronikus űrlap letöltésének helye

- g) Kormányzati portál Ügyfélkapuja ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)) - n is megtehető.

h) Az egyes kirendeltségek postacímei az alábbiak:

- Szarvasi kirendeltség: 5540 Szarvas, Szabadság u.30.,Pf.: 82.
- Békésszentandrás kirendeltség: 5561 Békésszentandrás, Fő u. 30.
- Csabacsüdi kirendeltség: 5551 Csabacsüd, Sallai u. 5.
- Békéscsabai kirendeltség: 5600 Békéscsaba, Luther u.7.
- Kecskeméti kirendeltség: 6000 Kecskemét, Hoffmann J.u.4.
- Kardosi kirendeltség: 5552 Kardos, Gyomai u. 22.
- Örménykúti kirendeltség:5556 Örménykút, Dózsa Gy.24/2.
- Orosházi kirendeltség: 5903 Orosháza, Lórántffy u.52.
- Kisújszállási kirendeltség: 5310 Kisújszállás, Szabadság u.8.

A panaszbejelentésre illetékes egyéb hatóságok felsorolását és elérhetőségét jelen szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

### 3. A bejelentések formája

Ha az üzletfél a szóbeli bejelentésére kapott választ nem fogadja el, akkor az üzletfél bejelentés fogadására az *1.a-b. mellékletében* szereplő formanyomtatványt kell kitölteni. Természetesen be kell fogadni az üzletfél által egyéb formában megfogalmazott bejelentéseket is (panaszos levél, újságcikk, televízióban, rádióban vagy egyéb médiában elhangzott interjú, stb.). A formanyomtatvány kitöltése ebben az esetben kötelező, de ilyenkor csak azokat a pontjait kell kitölteni, amelyek az írásos bejelentésből nem állapíthatók meg egyértelműen.

A kitöltött formanyomtatvány egy példányát a Takarékszövetkezet által aláírva az átvétel időpontjában az üzletfél részére vissza kell adni.

A bejelentések fogadására a Takarékszövetkezet Központjában a Titkárság, a működési területen a kirendeltségek munkanapokon

- hétfőn, kedden és csütörtökön 7.30-16.00
- szerdán 7.30-18.30 (meghosszabbított munkaidőben)
- míg pénteken 7.30 és 13.00 között,
- a betétgyűjtő pénztárak munkanapokon 8.30-12.30 között

állnak az üzletfelek rendelkezésére.

A telefonon közölt szóbeli bejelentéseket szerdai napokon 7.30 – 20.00 óráig a +36-66/514-560-as központi telefonszámon lehet megtenni.

4. A Takarékszövetkezet folyamatosan biztosítja elektronikus úton, a panasz [szarvastksz@globonet.hu](mailto:szarvastksz@globonet.hu) e-mail címre történő benyújtását is.

### **V. A panasz rögzítése, értesítés a döntésről**

1. A panaszt – annak elintézéséig – a Takarékszövetkezet minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.
2. A Takarékszövetkezet segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.
3. A Takarékszövetkezet elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az üzletfél fogadására alkalmas helyiségekben illetve elektronikus eléréssel is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.
4. Az üzletfél személyesen előterjesztett szóbeli panaszát a Takarékszövetkezet illetékes munkatársa azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az üzletfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Takarékszövetkezet munkatársa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az üzletfélnek átadja. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Takarékszövetkezet munkatársa a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az üzletfélnek átadja.
5. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet és az üzletfél közötti telefonos kommunikációt a Takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az üzletfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
6. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról a Takarékszövetkezet illetékes munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával együtt, a panasz közlését követően 30 napon belül megküldi a panaszosnak.
7. A Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a panasz bejelentés beérkezését követő 30 naptári napon belül, önálló, ajánlott - tértivevényes válaszlevélben küldi meg az üzletfél

részére. Amennyiben döntésében jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezéseit is ismertetnie kell. A válaszlevél a központból kerül megküldésre.

8. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

### **VI. Tájékoztató**

1. A panaszügyintézésről a Takarékszövetkezet külön tájékoztatót (jelen szabályzat 2. számú melléklete) készít, amelyben feltünteti a panaszügyintézéssel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.
2. A Takarékszövetkezet ügyfélszolgálati helyiségében közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatást. A tájékoztatóban kitér arra is, milyen esetben javasolt a panasz benyújtása

### **VII. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma**

1. A Takarékszövetkezet a panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit az alábbiak szerint határozza meg, annak kialakításánál a mintaszabályzatban foglalt tartalmi követelményeket figyelembe veszi, illetőleg a mintaszabályzat mellékletét képező nyomtatvány mintát használja.
2. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:
  - a. A Takarékszövetkezet neve, a nyomtatvány egyértelmű elnevezése a panaszfelvevő, szervezeti egység, (központ, kirendeltség ) neve, címe.  
és a beérkezés időpontja,
  - b. a panaszos neve, címe,
  - c. a bejelentés módja (levélben, telefonon, faxon, személyesen, e-mail-ben),
  - d. a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, ügyfélcsoport),
  - e. a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
  - f. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
  - g. a panaszos konkrét igényének megjelölése,
  - h. a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
  - i. a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
  - j. a panasszal kapcsolatos döntés,
  - k. az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.

### **VIII. A panaszügy intézése**

1. A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az üzletfelet az indok pontos megjelölésével.
2. A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

Hatályos: 2011. június hó 01. napjától

5. A Takarékszövetkezet a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
6. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Takarékszövetkezet úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panaszügyintézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek. A panaszok kivizsgálása során a Takarékszövetkezet biztosítja az eljárásban résztvevő szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
7. Postai úton benyújtott bejelentést a titkárság munkatársa 24 órán belül - az elnök-ügyvezető tájékoztatását követően - továbbítja a panasszal érintett szervezeti egység vezetőjének és a panaszügyek nyilvántartásáért felelős központi munkatársnak a panasz kivizsgálása végett. Az érintett szervezeti egység vezetője felelős azért, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját indokolással ellátva a panasz beérkezésétől számított 20 napon belül írásban megküldje a panaszügyek nyilvántartásáért felelős központi munkatársnak, aki a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül a Takarékszövetkezet panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva a panaszosnak írásban megküldi. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezése is ismertetésre kerül. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Takarékszövetkezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl.:Takarékszövetkezeten belüli fórum, PSZÁF, alternatív vitarendezési fórum illetve bírósághoz fordulás lehetősége) az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

A személyesen szóban történt bejelentésre jelen utasítás szabályait akkor kell alkalmazni, ha az üzletfél az ügyintézőtől kapott választ nem fogadta el. Ekkor a bejelentést írásban kell rögzíteni az erre a célra szolgáló nyomtatványon (jegyzőkönyvben).

8. A Takarékszövetkezet soha, semmilyen formában nem kéri az üzletfelek titkos azonosító kódjait (pl.: PIN kódok,....stb.).
9. A panaszügyek nyilvántartásáért felelős munkatárs egyben a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó is, akinek személyét, illetve személyének változását a Takarékszövetkezet köteles a kijelölésétől, illetve a változástól számított 15 napon belül a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére írásban bejelenteni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladataira és felelősségére vonatkozóan a 2/2011. számú PSZÁF Vezetői körlevélben foglaltak, valamint a PSZÁF elnökének 1/2011. (IV.29.) számú ajánlásában foglaltak szolgálnak iránymutatásul (Jelen szabályzat 3. számú melléklete tartalmazza a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatait.)
- 10.A Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

### **IX. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők**

1. A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kérésére bemutatja.
2. A Takarékszövetkezet a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. A Takarékszövetkezet panaszügyek nyilvántartásáért felelős munkatársa az üzletfelek panaszairól és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus úton „PANASZÜGYI NYILVÁNTARTÁS”-t vezet, amely nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:
  - a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
  - a panasz benyújtásának időpontja,

Hatályos: 2011. június hó 01. napjától

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
  - az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
  - a panasz megválaszolásának időpontja.
4. A Takarékszövetkezet a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
5. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
6. A Takarékszövetkezet panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
7. A Takarékszövetkezet a panaszkezelési szabályzatát annak mellékleteivel együtt az üzletfelek fogadására nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, továbbá gondoskodik arról, hogy internetes honlapján is elérhető legyen bárki számára.

### **X. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése**

1. A Takarékszövetkezet folyamatosan ellenőrzi a panaszkezelési szabályok betartását annak érdekében, hogy biztosítsa a panaszkezelési gyakorlat jogszabályoknak és a jelen szabályzat előírásainak való megfelelést.
2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelést a Takarékszövetkezetnél és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

Jelen szabályzatot az Igazgatóság **2011. május hó 31. napján** megtárgyalta, az 53/2011. számú határozatával egységes szerkezetbe foglalva **2011. június hó 1-jei** hatállyal érvénybe helyezte. Ezzel egyidejűleg a PANASZ 4/2010.01.25. számú szabályzatot hatályon kívül helyezte.

PH.

.....  
Igazgatóság elnöke

.....  
Jegyzőkönyvvezető

### **XI. Mellékletek:**

1.sz. melléklet

#### **NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ**

1 a. sz. melléklet	Felek adatai
1.b. sz. melléklet	Ügyfél panaszja és igénye
1.c. sz. melléklet	A Takarékszövetkezet válasza
2.sz. melléklet	Üzletfél tájékoztató
3. sz. melléklet	A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatai

Hatályos: 2011. június hó 01. napjától