

A Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Szövetkezeti Tag! Tisztelt Ügyfelünk!

A Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet (a továbbiakban: Nyugdíjas Szövetkezet) – a szövetkezetekről szóló 2006. évi X. törvény (a továbbiakban: Szövtv.) szerinti közérdekű nyugdíjas szövetkezetként – magán-munkaközvetítói tevékenységet végez, a Budapest Főváros Kormányhivatala BP/0701/1572-9/2018-1130 számú, magán-munkaközvetítói nyilvántartásba vételről szóló határozata szerint.

Nyugdíjas Szövetkezetünk tisztségviselői és munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy a Szövetkezet a tevékenységét a lehető leghatékonyabban lássa el, illetve a közérdekű nyugdíjas szövetkezeti formában végzett magán-munkaközvetítói tevékenysége megfeleljen a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek és szakmai elvárásoknak, továbbá minél jobban teljesítse a tagjai, ügyfelei által megfogalmazott igényeket.

A legkörültekintőbb előkészületek és munkavégzés, folyamatok ellenére időről-időre előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor a tagjaink, ügyfeleink részéről panasz, bejelentés fogalmazódik meg Nyugdíjas Szövetkezetünk tevékenysége kapcsán, véleményeltérés alakul ki az érintettek között. Nyugdíjas Szövetkezetünk célja, hogy ezen eseteket – a szövetkezeti alapelvekre is figyelemmel – a lehető leggyorsabban és minden érintett fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen – a jogszabályi előírásokra és a Nyugdíjas Szövetkezetünk Panaszkezelési szabályzatára épül – Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentum segítséget kíván nyújtani abban, hogy a Nyugdíjas Szövetkezetünk tevékenységével, vagy annak minőségével, munkatársaink magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát, bejelentését milyen módon terjesztheti elő és annak alapján hogyan zajlik a panaszának kivizsgálása, annak eredményéről hogyan kap tájékoztatást, illetve Önt milyen jogorvoslati lehetőségek illetik meg.

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

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét arra is, hogy a panaszkezeléssel, valamint a fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további részletes információkat talál a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium honlapjának <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/> oldalán, valamint a Budapest Főváros Kormányhivatala honlapjának <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/fogyasztovedelem> oldalán.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Budapest, 2018. február 19.

Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet
Igazgatósága

A Panaszkezelési Szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat) határozza meg a Nyugdíjas Szövetkezet közérdekű nyugdíjas szövetkezet formájában végzett magán-munkaközvetítói tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól egységes szabályrendszert, biztosítva annak megfelelőségét az alábbi jogszabályokban meghatározott vonatkozó előírások és rendelkezések figyelembevételével:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló Európai Parlament és Tanács 524/2013/EU rendelete (a továbbiakban: Irányelv)
- a szövetkezetekről szóló 2006. évi X. törvény (a továbbiakban: Szövtv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- a munkaerő-kölcsönzési és a magán-munkaközvetítói tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről szóló 118/2001. (VI. 30.) Korm. rendelet
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXIII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)

1. A PANASZ

Jelen Panaszkezelési Tájékoztató szempontjából **panasznak minősül minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés**, amely a Nyugdíjas Szövetkezet valamely szervezeti egysége vagy a Szövetkezet valamely Munkatársa egyedi vagy általános eljárását, a Nyugdíjas Szövetkezet közérdekű nyugdíjas szövetkezeti formában történő magán-munkaközvetítói tevékenységével összefüggő szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Nyugdíjas Szövetkezet által történő teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, valamint az azt követő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét, mulasztását vagy magatartását kifogásolja.

Nem minősül panasznak az ügyfél általános tájékoztatás iránti, véleményt vagy állásfoglalást igényelő, vagy méltányossági kérelme, valamint folyamatban lévő ügyével kapcsolatos bejelentése, vagy az adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igénye, illetve – személyes közreműködése keretében történő foglalkoztatása kivételével – a szövetkezeti tagsági jogviszonyával kapcsolatos kérelme, bejelentése vagy kezdeményezése, továbbá a Nyugdíjas Szövetkezet ezekre adott válasza, nyilatkozata.

2. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJA A NYUGDÍJAS SZÖVETKEZETNÉL

A Nyugdíjas Szövetkezet Ügyfelei panaszbejelentéseiket:

- szóban (személyesen vagy telefonon),
- írásban (személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben)

tehetik meg.

A panasz írásban

- az ügyfél által megírt levélként (telefax üzenetként, elektronikus levélként), vagy
- a jelen Panaszkezelési Tájékoztató részét képező Panaszbejelentő Nyomtatványon (vagy annak telefaxon vagy elektronikus formában történő megküldésével)

terjeszthető elő.

SZÓBELI PANASZ AZ ALÁBBIK SZERINT TEHETŐ:

Személyesen

A Nyugdíjas Szövetkezet **azon ügyfélforgalom számára nyitva álló területi képviselőjében (területi iroda), amellyel az ügyfél kapcsolatban áll** (a területi irodák elérhetősége kapcsán ls. az üzleti működés területi alapú felosztását és a kapcsolódó adatokat tartalmazó mellékletét), vagy **ilyen kapcsolat hiányában a Nyugdíjas Szövetkezet székhelyén (HU - 1075 Budapest VII. ker., Rumbach Sebestyén utca 6. félemelet 2.)**

- nyitvatartási időben,
- szerdai napon 10:00 órától 11:00 óráig.

Telefonon

A Nyugdíjas Szövetkezet **azon területi képviselő (területi iroda) kapcsolattartói telefonszámán, amellyel az ügyfél kapcsolatban áll** (a területi irodák elérhetősége kapcsán ls. az üzleti működés területi alapú felosztását és a kapcsolódó adatokat tartalmazó mellékletét), vagy **ilyen kapcsolat hiányában a Nyugdíjas Szövetkezet központi telefonszámán (+36-1-3010339)**

- nyitvatartási időben,
- szerdai napon 10:00 órától 11:00 óráig.

ÍRÁSBELI PANASZ AZ ALÁBBIK SZERINT TEHETŐ:

Személyesen

A Nyugdíjas Szövetkezet **azon ügyfélforgalom számára nyitva álló területi képviselő (területi iroda), amellyel az ügyfél kapcsolatban áll** (a területi irodák elérhetősége kapcsán ls. az üzleti működés területi alapú felosztását és a kapcsolódó adatokat tartalmazó mellékletét), vagy **ilyen kapcsolat hiányában a Nyugdíjas Szövetkezet székhelyén (HU - 1075 Budapest VII. ker., Rumbach Sebestyén utca 6. félelelet 2.)**

- nyitvatartási időben,
- szerdai napon 10:00 órától 11:00 óráig.

Postai úton

A Nyugdíjas Szövetkezet **azon területi képviselő (területi iroda) postacímén, amellyel az ügyfél kapcsolatban áll** (a területi irodák elérhetősége kapcsán ls. az üzleti működés területi alapú felosztását és a kapcsolódó adatokat tartalmazó mellékletét), vagy **ilyen kapcsolat hiányában Nyugdíjas Szövetkezet központi levelezési címén (HU - 1525 Budapest, Pf.: 175.)**.

Telefaxon

A Nyugdíjas Szövetkezet **azon területi képviselő (területi iroda) kapcsolattartói telefaxszámán, amellyel az ügyfél kapcsolatban áll** (a területi irodák elérhetősége kapcsán ls. az üzleti működés területi alapú felosztását és a kapcsolódó adatokat tartalmazó mellékletét), vagy **ilyen kapcsolat hiányában A Nyugdíjas Szövetkezet központi telefaxszámán (+36-1-3010340)**.

Elektronikus levélben

A Nyugdíjas Szövetkezet **azon területi képviselő (területi iroda) kapcsolattartói e-mail címén, amellyel az ügyfél kapcsolatban áll** (a területi irodák elérhetősége kapcsán ls. az üzleti működés területi alapú felosztását és a kapcsolódó adatokat tartalmazó mellékletét), vagy **ilyen kapcsolat hiányában Nyugdíjas Szövetkezet központi e-mail címén (info@takarekmunka.hu)**.

Amennyiben **a panasztétel során meghatalmazott útján jár el**, úgy ez esetben **a meghatalmazást közokiratba, ügyvéd által ellenjegyzett okiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni**. A meghatalmazáshoz a jelen Panaszkezelési Tájékoztató részeként biztosított **meghatalmazása minta** használható. **A minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra, valamint alakiságra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz.**

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 Nyugdíjas Szövetkezet részére:

- név,
- lakcím (székhely), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (szerződészsám, stb.),
- telefonszám,
- panasszal érintett termék/szolgáltatás,
- panasz leírása, oka és az Ön igénye,
- panaszát 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.

3. A PANASZ KIVIZGÁLÁSA ÉS MEGVÁALSZOLÁSA

A Nyugdíjas Szövetkezet azon területi képviselő (területi iroda) vezetője, amellyel az ügyfél kapcsolatban áll, vagy ilyen kapcsolat hiányában a Nyugdíjas Szövetkezet központi, panaszkezelési

feladatokért felelős munkatársa – **szükségtelen késedelem nélkül, a jogszabály által szabott panaszkezelési határidő betartásával – a lehető legrövidebb időn belül elkezdí a panasz, bejelentés kivizsgálását.** A panaszkezelésre jogszabályok által előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

A Nyugdíjas Szövetkezet **a szóbeli panaszt – amennyiben azt a panasszal érintett szervezeti egységénél terjesztették elő – azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.** Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása, vagy orvoslása telefonon nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Nyugdíjas Szövetkezet a panaszt jegyzőkönyvezi, a Panaszkezelési Tájékoztató részét képező jegyzőkönyv minta kitöltésével. A személyes szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv kitöltését követően, a Nyugdíjas Szövetkezet eljáró munkatársa átadja Önnek annak másolati példányát. Telefonon közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát pedig a Nyugdíjas Szövetkezet 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 az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az Ön által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított percen belül, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

Az Ön által előterjesztett panasz ezután átadásra kerül – a panasz közlésének időpontját követő 1 órán belül – átadásra, továbbításra kerül a Nyugdíjas Szövetkezet azon területi képviselője (területi iroda) vezetőjének, amellyel az ügyfél kapcsolatban áll, vagy ilyen kapcsolat hiányában Nyugdíjas Szövetkezet központi, panaszkezelési feladatokért felelős munkatársának, amely **az indokolással ellátott, teljes körű választ/megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi** Önnek.

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

Tájékoztatjuk Önt, hogy elektronikus levélben kizárólag akkor áll módjában a Nyugdíjas Szövetkezetnek megválaszolni az Ön panaszát, amennyiben **Ön kifejezetten kéri (írásban, e-mailben, illetve telefonon a jelen Tájékoztató szerint telefonszámok bármelyikén), hogy a Társaság panaszát elektronikusan válaszolja meg az Ön által megadott email címre.** Ennek hiányában a Társaság választ postai úton küldi meg Önnek.

Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére vagy munkaszüneti napra esik, a válaszlevél megküldésének határideje a munkaszüneti napot megelőző munkanap.

5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSBAN

Amennyiben a Nyugdíjas Szövetkezet a panaszt elutasította vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

(a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

- webcím: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/>
- panaszával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat, melyek elérhetőségét a következő oldalon találhatja meg: <http://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista>

Budapest Főváros Kormányhivatala
(magán-munkaközvetítói tevékenység)

- cím: 1082 Budapest, Kisfaludy u. 11.
- postacím: 1364 Budapest, Pf.:244
- webcím: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/foglalkoztatasi-foosztaly2017>
- e-mail: foglalkoztatas.fovaros@ffo.bfkh.gov.hu
- telefon: +36 1 4775700
- telefax: +36 1 4775800

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály (Fővárosi Kormányhivatal V. Kerületi Hivatalának részeként)

(fogyasztóvédelem)

- cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
- postacím: 1364 Budapest, Pf.:244
- webcím: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>
- e-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu
- telefon: +36 1 450-2598
- A fogyasztóvédelmi panasz beadható bármely kormányablakban és kerületi hivatalban személyesen, postai úton vagy e-mailben.
Információ és kérelem sablon, amelyhez a panasszal kapcsolatos minden további dokumentum (bizonylat, levelezés, fotó) csatolható másolatban itt érhető el: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/fogyasztovedelem>

Békéltető testületek

(a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

- a békéltető testületek elérhetőségei: <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>
- békéltetési eljárásról bővebben itt olvasható információ: <http://www.bekeltet.hu/> vagy <http://www.bekeltetes.hu/>

Hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok.

4. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről és a megoldást szolgáló intézkedésekről a Nyugdíjas Szövetkezet elektronikus 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 panasz megválaszolásának időpontját.

A Nyugdíjas szövetkezet a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

Panaszbejelentő Nyomtatvány

A PANASSZAL ÉRINTETT GAZDÁLKODÓ SZERVEZET ADATAI	
Cégnév:	Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet
Székhely:	1075 Budapest, Rumbach S. utca 6. félemelet 2.
Cégjegyzékszám:	Cg. 01-02-054471
Magán-munkaközvetítői nyilvántartásba vételről szóló határozat száma:	Budapest Főváros Kormányhivatala BP/0701/1572-9/2018-1130
Magán-munkaközvetítői nyilvántartási sorszáma:	1130
Adatkezelési nyilvántartási száma:	NAIH-139027/2018
Weblap:	www.takarekmunka.hu
Posta cím / Panaszügyintézés címe:	
Telefonszáma:	
Telefaxszáma:	
E-mail címe:	

AZ ÜGYFÉL ADATAI	
Név:	
Születési név:	
Szerződésszáma / Ügyfélszáma:	
Lakcím / Székhely:	
Levelezési címe:	
Értesítési telefonszáma:	
Értesítési telefaxszáma:	

Értesítési e-mail címe:	
Értesítés módja [pl. postai levél, e-mail]:	
Meghatalmazott neve és címe: [Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt.]	
Csatolt dokumentumok [pl. szerződés, sérelmezett nyilatkozat, meghatalmazás]:	

A PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE ÉS PONTOS CÍME
[pl. azon ügyfélforgalom számára nyitva álló területi képviseletében (területi iroda), amellyel az ügyfél kapcsolatban áll, ilyen kapcsolat hiányában a Nyugdíjas Szövetkezet székhelye]

AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE	
Panasztétel időpontja [személyesen tett panasz esetén]:	
[A nem személyesen tett panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]	
Panaszolt tevékenység / szolgáltatás / nyilatkozat [pl. szerződés kötés, elszámolás, jogviszony megszüntetése]:	

A panasz okának rövid meghatározása [pl. téves tájékoztatás, nem kötöttek szerződést, szerződési feltételek, nem nyújtottak szolgáltatást, díjazás, elszámolás, károkozás, egyéb]:	
Egyéb típusú panasz esetén annak megnevezése:	
Az ügyfél igénye [pl. tájékoztatás, tevékenység pontosítása, szerződés módosítása, kijavítás, jogviszony megszüntetése]:	

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 PANASSZAL ÉRINTETT GAZDÁLKODÓ SZERVEZET ADATI	
Cégnév:	Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet
Székhely:	1075 Budapest, Rumbach S. utca 6. félemelet 2.
Cégjegyzékszám:	Cg. 01-02-054471
Magán-munkaközvetítői nyilvántartásba vételről szóló határozat száma:	Budapest Főváros Kormányhivatala BP/0701/1572-9/2018-1130
Magán-munkaközvetítői nyilvántartási sorszáma:	1130
Adatkezelési nyilvántartási száma:	NAIH-139027/2018
Weblap:	www.takarekmunka.hu
Posta cím / Panaszügyintézés címe:	
Telefonszáma:	
Telefaxszáma:	
E-mail címe:	

A PANASZOS ADATAI	
Név:	
Születési név:	
Szerződésszáma / Ügyfélszáma:	
Lakcím / Székhely:	
Levelezési címe:	
Értesítési telefonszáma:	
Értesítési telefaxszáma:	

Értesítési e-mail címe:	
Értesítés módja [pl. postai levél, e-mail]:	
Meghatalmazott neve és címe: [Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt.]	

A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA	
<input type="checkbox"/> Személyesen (szóban)	<input type="checkbox"/> Telefonon

A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK HELYE ÉS PONTOS CÍME, VALAMINT IDŐPONTJA
[pl. azon ügyfélforgalom számára nyitva álló területi képviseletében (területi iroda), amellyel az ügyfél kapcsolatban áll, ilyen kapcsolat hiányában a Nyugdíjas Szövetkezet székhelye]

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE	
Panaszolt tevékenység / szolgáltatás / nyilatkozat [pl. szerződés kötés, elszámolás, jogviszony megszüntetése]:	
A panasz okának rövid meghatározása [pl. téves tájékoztatás, nem kötöttek szerződést, szerződési feltételek, nem nyújtottak szolgáltatást, díjazás, elszámolás, károkozás, egyéb]:	
Egyéb típusú panasz esetén annak megnevezése:	
A panaszos igénye [pl. tájékoztatás, tevékenység pontosítása, szerződés módosítása, kijavítás, jogviszony megszüntetése]:	

A PANASZOS AZONOSÍTÁSÁRA SZOLGÁLÓ EGYÉB ADAT

[pl. munkaszám, külső foglalkoztató]

A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA

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

BENYÚJTOTT DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE

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

Kelt:

<p>A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírás</p> <p>A jegyzőkönyvet felvevő személy neve:</p> <p>A jegyzőkönyvet felvevő személy beosztása:</p>	<p>Panaszos aláírás</p>
---	-----------------------------

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 Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet 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 Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet részére a személyemmel összefüggő üzleti titok, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseiben meghatározott banktitok Meghatalmazottal szembeni megtartásának kötelezettsége alól, illetve hozzájárulok, hogy a Meghatalmazott a Nyugdíjas Szövetkezet által hozzájárulásom alapján kezelt személyes adataimat az előterjesztett panasszal összefüggésben és az ahhoz szükséges terjedelemben megismerhesse.

Kelt: _____

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Tanú 1

Tanú 2

Aláírás

Aláírás

Név: _____

Név: _____

Lakcím: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma: _____

Személyazonosító igazolvány száma: _____

**A Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet
üzleti működésének területi alapú felosztása és a kapcsolódó adatok**

Megye	Területi Takaréék	Területi vezető	Telefon	E-mail
Bács	Fókusz Takaréék	Nagy Béla	+36 20 926 1176	nagy.bela@takarekmunka.hu
Baranya	Dél Takaréék	Dr. Kiss Endre	+ 36 20 937 2401	dr.kiss.endre@takarekmunka.hu
Baranya	Mohácsi Takaréék Bank Zrt.	Dr. Kiss Endre	+ 36 20 937 2401	dr.kiss.endre@takarekmunka.hu
Békés	Békés Takaréék	Almásiné Dr. Papp Mária	+36 30 928 9611	almasine.marika@takarekmunka.hu
Borsod	Korona Takaréék	Pataki László	+36 20 399 6257	pataki.laszlo@takarekmunka.hu
Budapest	B3 Takaréék	Filvig István	+36 30 934 6541	filvig.istvan@takarekmunka.hu
Csongrád	3A Takaréék	Almásiné Dr. Papp Mária	+36 30 928 9611	almasine.marika@takarekmunka.hu
Fejér	B3 Takaréék	Wéber Ferencné, Magdi	+ 36 20 584 8690	weberne.magdi@takarekmunka.hu
Győr	Nyugat Takaréék	Nusser Györgyné, Marika	+ 36 30 969 2579	nusserne.marika@takarekmunka.hu
Hajdú	Tiszántúli Takaréék	Pénzes Lászlóné, Eszter	+ 36 30 985 7712	penzesne.eszter@takarekmunka.hu
Heves	Centrál Takaréék	Lukács István	+ 36 20 434 6329	lukacs.istvan@takarekmunka.hu

Takarékos Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezet

Megye	Területi Takaréék	Területi vezető	Telefon	E-mail
Komárom	Pannon Takaréék Bank Zrt.	Wéber Ferencné, Magdi	+ 36 20 584 8690	weberne.magdi@takarekmunka.hu
Nógrád	Centrál Takaréék	Lukács István	+ 36 20 434 6329	lukacs.istvan@takarekmunka.hu
Pest	B Takaréék	Palotainé Varga Beatrix	+ 36 20 570 6506	palotaine.bea@takarekmunka.hu
Pest	Pátria Takaréék	Palotainé Varga Beatrix	+ 36 20 570 6506	palotaine.bea@takarekmunka.hu
Somogy	M7 Takaréék	Dr. Turi Dénes	+ 36 30 351 4093	dr.turi.denes@takarekmunka.hu
Szabolcs	Tiszántúli Takaréék	Pénzes Lászlóné, Eszter	+ 36 30 985 7712	penzesne.eszter@takarekmunka.hu
Szolnok	3A Takaréék	Nagy Béla	+36 20 926 1176	nagy.bela@takarekmunka.hu
Tolna	Hungária Takaréék	Dr. Kiss Endre	+36 20 937 2401	drt.kiss.endre@takarekmunka.hu
Vas	Nyugat Takaréék	Nusser Györgyné, Marika	+ 36 30 969 2579	nusserne.marika@takarekmunka.hu
Veszprém	B3 Takaréék	Weinhardt Jánosné, Éva	+36 30 226 4548	weinhardtne.eva@takarekmunka.hu
Veszprém	Kinizsi Bank Zrt.	Weinhardt Jánosné, Éva	+ 36 30 226 4548	weinhardtne.eva@takarekmunka.hu
Zala	M7 Takaréék	Dr. Turi Dénes	+36 30 351 4093	dr.turi.denes@takarekmunka.hu