

Rum és Vidéke Takarékszövetkezet

9756 Ikervár, Rákóczi u. 5

www.rumtksz.hu,

E-mail: info@rumtksz.hu



Panaszkezelési Szabályzat

Jóváhagyta a Takarékszövetkezet Igazgatósága IV/7/2010 számú határozatával

Hatályos: 2010. július 01.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános rendelkezések	3
1.1 A szabályzat célja	3
1.2 A szabályzat hatálya	3
2. Fogalmak	3
3. A panaszügyintézkést ellátó szakmai terület meghatározása	4
4. Tájékoztató	4
5. A panasz felvétele	4
5.1 A Takarékszövetkezet által biztosított lehetőségek:	4
5.2 A panaszbejelentés egyéb lehetséges külső fórumai:	4
6. A panasz nyilvántartása	5
7. A panaszbejelentő nyomtatvány	6
8. A panaszügy intézése	6
9. A panaszügyintézkéssel kapcsolatos utólagos teendők	7
10. A panaszügy-intézkési tevékenység ellenőrzése	8
11. Záró rendelkezések	8

1. Általános rendelkezések

1.1 A szabályzat célja

Jelen szabályzat a Takarékszövetkezetnél egységes szerkezetben általánosan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését. A szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, szabályozza a panaszkezelés módját és a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetésének szabályait.

1.2 A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: panasz – Takarékszövetkezeten belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amely a Takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szabályzat hatálya a Takarékszövetkezet valamennyi munkavállalójára kiterjed, különösen az ügyfelek részére nyitva álló helyiségek ügyfélszolgálatának működtetésére. A Takarékszövetkezettel megbízási szerződéssel rendelkező ügynökök jelen szabályzatban foglaltak szerint kötelesek eljárni panaszkezelés során.

2. Fogalmak

Panasz: minden olyan a Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő, minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, melyben a panaszos a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: a panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

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. Cég képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszos általában ügyfele a Takarékszövetkezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetéssel) kapcsolatban kifogásolja.

3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A Panaszügyintézés/ügyfélszolgálat/fogyasztóvédelem felelőse:

Palotás Péter ügyvezető igazgató (továbbiakban: ügyvezető igazgató), a kirendeltségeken a kirendeltségvezetők.

A Panaszügyintézés helye:

Valamennyi takarékszövetkezeti kirendeltség, valamint a Takarékszövetkezet központja.

4. Tájékoztató

A panaszkezelési szabályzatot a Takarékszövetkezet ügyféltermeiben és honlapján (www.rumtksz.hu) teszi közzé.

5. A panasz felvétele

5.1 A Takarékszövetkezet által biztosított lehetőségek:

- a) Személyesen írásban vagy szóban a Takarékszövetkezet egységeiben és a központban, nyitvatartási időben.
- b) Telefonon a Takarékszövetkezet telefonos ügyfélszolgálatán, a +36-21-24-24-727-es telefonszámon a nap 24 órájában.
- c) Írásban levélben, levelezési cím: 9600 Sárvár, Batthyány u. 42/B.
- d) Telefax útján, fax szám: 95/521-708.
- e) Elektronikus úton, a következő e-mail címen: info@rumtksz.hu (üzemzavar esetében az ügyfelek számára fennáll a lehetőség, hogy a fentebb említett módokon panaszukat előterjeszthetik személyesen vagy postai úton, illetve telefonon vagy telefaxon).

A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. e-mail) történő benyújtását is folyamatosan lehetővé teszi.

5.2 A panaszbejelentés egyéb lehetséges külső fórumai:

- a) Vas Megyei Békéltető Testület címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: 94-512-345, Fax: 06-94-316-936
- b) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Központi postacím: 1535 Budapest, 114 Pf. 777,
Központi telefon: 06-1-4899-100, Központi fax: 06-1-4899-102

- c) Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) címe: 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.,
Központi postacím: 1535 Budapest, 114 Pf. 793,
Központi telefon: 06-1-2140-661, Központi fax: 06-1-2140-665
- d) Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelőség
Szombathelyi Kirendeltség címe: 9700 Szombathely, Hollán E.u.1.,
Telefon: 06-94-505-220
- e) Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság címe: 1088 Budapest, József krt. 6.,
Telefon: 06-1-459-4800, Fax: 06-1210-4677
- f) Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület címe: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.,
Telefon: 06-1-311-7030, Fax: 06-1-331-7386
- g) Az illetékes polgármesteri hivatal jegyzője

6. A panasz nyilvántartása

A Takarékszövetkezet a beérkezett és rögzített panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban áttekinthetően és követhetően kezeli és tartja nyilván. A panaszt - annak elintézéséig - a Takarékszövetkezet elkülönített nyilvántartásba veszi. A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet (PSZÁF) kérésére köteles bemutatni.

A Takarékszövetkezet a panasz rögzítése során fokozottan figyel arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Takarékszövetkezet a kizárólag a panaszkezelés folytán birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi (elektronikus megőrzés esetében az iratok anonimizálásával).

Telefonon az ügyfélszolgálati vonalon történő panaszkezelés esetén a Takarékszövetkezet és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a Takarékszövetkezet biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Takarékszövetkezet az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- 1) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 2) a panasz benyújtásának időpontját,
- 3) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- 4) a 3. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- 5) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszügyekről felvett jegyzőkönyveket a kirendeltségek (ügynökök) haladéktalanul kötelesek továbbítani az ügyvezető igazgató részére.

A panaszügyek nyilvántartásáért – a Takarékszövetkezet kirendeltségeinek (ügynökeinek) jelzései alapján – az ügyvezető igazgató felelős, aki gondoskodik a nyilvántartás vezetéséről, kapcsolódó iratok megőrzéséről.

7. A panaszbejelentő nyomtatvány

A Takarékszövetkezet segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a Takarékszövetkezet ingyenesen elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt (1. sz. függelék Nyomtatvány Ügyfélpanaszokhoz) az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben illetve az interneten keresztül is.

A Takarékszövetkezet a panaszkezelés során a „Nyomtatvány Ügyfélpanaszokhoz” című nyomtatványt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kialakított mintanyomtatvány figyelembe vételével és a hatályos jogszabályoknak megfelelően alakította ki.

A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:

- a) a panaszos azonosító adatai,
- b) a panaszfelvevő, a szervezeti egység, (kirendeltség stb.) neve és jól láthatóan a Rum és Vidéke Takarékszövetkezet megnevezése,
- c) a panasz észlelésének időpontja,
- d) tevékenység, amihez a panasz kapcsolódik,
- e) a panasz oka,
- f) a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
- g) a panaszos konkrét igényének megjelölése,
- h) a kapcsolódó dokumentumok,
- i) a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
- j) a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
- k) a panasszal kapcsolatos döntés,
- l) az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, stb. megküldésének ténye, időpontja.

A takarékszövetkezet válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

8. A panaszügy intézése

1. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez sikerül és az ügyfél a tájékoztatást elfogadja, a bejelentés rögzítésére nincs szükség. Amennyiben ez nem lehetséges vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és követhető továbbításáról a kirendeltség-vezetőhöz, illetve ügyvezető igazgatóhoz.

2. A Rum és Vidéke Takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását és az indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a válaszadás 30 napon belül valamilyen ok miatt nem lehetséges, akkor erről tájékoztatni kell az ügyfelet, az indok pontos megjelölésével.
3. A válasz másolatát az érintett kirendeltség tudomásul vétel végett, vagy további intézkedés céljából megkapja.
4. Abban az esetben, ha a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől érkezik panaszügy iránti kivizsgálási igény, a választ a Felügyelet részére kell megküldeni.
5. A központba beérkezett panaszok kivizsgálása az ügyvezető igazgató. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.
6. Névtelen bejelentés esetén az ügyvezető igazgató dönt arról, hogy indít-e vizsgálatot.
7. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
8. A panasz kivizsgálása alapján az ügyvezető igazgató gondoskodik a szükséges intézkedések megtételéről, az esetlegesen okozott sérelem, jogsértés orvoslásáról, indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
9. A takarékszövetkezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.
10. Ha a panasz elutasításra kerül úgy ennek részletes, közérthető és egyértelmű indoklását kell megadni. Ebben az esetben különösen fontos a levélben a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni a panaszost, miszerint panaszta további elbírálása okán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, a Vas Megyei Békéltető Testülethez fordulhat.

9. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Rum és Vidéke Takarékszövetkezet három évig őrzi meg és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kérésére bemutatja.

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.

A takarékszövetkezet a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, tevékenységeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A takarékszövetkezet panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

10. A panaszügy-intézési tevékenység ellenőrzése

A belső ellenőrzés a fogyasztóvédelemre vonatkozó szabályok ellenőrzése keretében vizsgálja a jogszabályoknak megfelelő panaszügyintézés is.

A Takarékszövetkezet Igazgatósága az ügyvezető igazgató tájékoztatása alapján megtárgyalja a panaszügyintézés tapasztalatait.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügy-intézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

11. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzatot az Igazgatóság a 2010. június 23-i ülésén hozott IV/7/2010. számú határozatával hagyta jóvá. Jelen szabályzat 2010. július 1. napjától lép hatályba.

Ikervár, 2010. június 23.

.....
Bősze Tiborné
igazgatóság elnöke

Mellékletek:

- 1. sz. függelék: Nyomtatvány az ügyfélpanaszokhoz (Jegyzőkönyv)
- 2. sz. függelék: A Takarékszövetkezet pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végző ügynökeinek listája

ÜGYIRATSZÁM:

NYOMTATVÁNY ÜGYFÉLPANASZOKHOZ (JEGYZŐKÖNYV)

A PANASZNYOMTATVÁNYT
BEFOGADÓ SZERVEZET PECSÉTJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT.
CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT
ELŐSEGÍTSE.

FELEK ADATAI

PANASZOS	PÉNZÜGYI SZERVEZET
NÉV: <input type="text"/>	NÉV: Rum és Vidéke Takarékszövetkezet
CÍM: <input type="text"/>	CÍM: <input type="text"/>
TELEFON: <input type="text"/>	TELEFON: <input type="text"/>
FAX: <input type="text"/>	FAX: <input type="text"/>
E-MAIL: <input type="text"/>	E-MAIL: info@rumtksz.hu
KÉPVISELŐ*: <input type="text"/>	EGYÉB: <input type="text"/>

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚJTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁRSOLATBAN).

A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁRSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ MELY SZERVEZETI EGYSÉG, VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

RUM ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET

RUM ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET KIRENDELTSÉGE

.....

RUM ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET ÁLTAL IGÉNYBEVETT ÜGYNÖK

NEVE, CÍME:.....

.....

A PANASZ MELY TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

FORINT FIZETÉSI SZÁMLA VEZETÉS:.....

BETÉT-, BETÉTI OKIRAT FORGALMAZÁS:.....

HITEL ÉS PÉNZKÖLCSÖN:.....

KÉSZPÉNZFORGALMAZÁS:.....

ATM MŰKÖDÉS:.....

BIZTOSÍTÁSKÖTÉS:.....

BANKKÁRTYA-FORGALMAZÁS:.....

EGYÉB:.....

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST

DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA

SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTÁK

JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK

NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK

HIBA A SZÁMLAKIVONATON

A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK

EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ

KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:

.....

SZÁMLAVEZETÉSI HIBA

KÁRBECSLÉS

A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK

KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA

KÁR KELETKEZETT

NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS

A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI

SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

TÉVES TÁJÉKOZTATÁS

SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS

SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

--

III. A PANASZOS IGÉNYE

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE |
| <input type="checkbox"/> MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS |
| <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE | ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS |

EGYÉB IGÉNY:

--

EGYÉB RÉSZLETEK:

--

VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

1. 2. 3. 4.

AMENNYIBEN BEADVÁNYÁRA 30 NAPON BELÜL NEM KAP VÁLASZT, VAGY A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, ÉS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT, TOVÁBBÁ ELJÁRÁST KEZDEMÉNYEZHET A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKNÉL.

KELT:

--

ALÁÍRÁS:

--

Ügyfélpanasz átvételének helye és időpontja:.....

Ügyintéző neve:.....

Ügyintéző aláírása, bélyegző:.....

RUM ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET VÁLASZA

(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik!)

ÜGYIRAT SZÁMA:

TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:

RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A RUM ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZETNEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST

NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS:

A Takarékszövetkezet pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végző ügynökeinek listája

1. Záloghitelezés

Név: **Árva Peták 2001 Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**
Cím: **1062 Budapest, Teréz kft. 55.**
Adószám: **12692875-1-42**
Mebízási szerződés kelte: **2001. augusztus 31.**
Felügyelet engedély kelte: **2001. november 23.** Hosszabbítva: **2004. január 19.**
Felügyeleti engedély száma: **I-1793/2001.** **I-63/2004.**

Név: **Trezor'96 Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**
Cím: **1091 Budapest, Áruház köz 2.**
Adószám: **12146666-2-43**
Mebízási szerződés kelte: **2002. november 19.**
Felügyeleti engedély kelte: **2002. november 28.** Hosszabbítva: **2004. május 10.**
Felügyeleti engedély száma: **I-2645/2002.** **I-1345/2004.**

Név: **TREZOR 1998. Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**
Cím : **2310 Szigetszentmiklós, Bajcsy-Zs. 22.**
Adószám: **11764458-1-13**
Mebízási szerződés kelte: **2004. július 12.**
Felügyeleti engedély kelte: **2004. július 28.**
Felügyeleti engedély száma: **I-1894/2004.**

Név: **Aranybatka Kft**
Cím : **1031 Budapest, Madzar J. u. 5.**
Adószám: **11726739-2-41**
Mebízási szerződés kelte: **2010. március 10.**
Felügyeleti engedély kelte: **2010. május 18.**
Felügyeleti engedély száma: **EN-I-329/2010**

2. Egyéb ügynökök

Név: **AlbaLeasing Pénzügyi Szolgáltató Zrt.**
Cím: **8000 Székesfehérvár, Palotai u. 4.**
Adószám: **11881670-2-07**
Mebízási szerződés kelte: **2007. július 31**

Név: **FERMEN 2001 Kereskedelmi Kft.**
Cím: **9611 Csénye, Vasút u. 2**
Adószám: **12710139-3-18**
Mebízási szerződés kelte: **2009. május 05.**

Név: **KA-VOSZ Pénzügyi Szolgáltatásokat Közvetítő Zrt.**
Cím: **1062 Budapest, Váci út 3.**
Adószám: **12814192-2-42**
Mebízási szerződés kelte: **2004. július 02.**

Név: **LAK6LAK Credit Kft.**
Cím: **9700 Szombathely, Farkas u. 4**
Adószám: **14374458-2-18**
Mebízási szerződés kelte: **2009. május 05.**

Név: **Szalóki Kft.**
Cím: **1183 Budapest, Felsőcsatári út 56.**
Adószám: **11905923-2-43**
Mebízási szerződés kelte: **2007. szeptember 28.**

Név: **TRI-ÁSZ Hitelklinika Szolgáltató Kft.**
Cím: **9700 Szombathely, Óperint út 4-6.**
Adószám: **13497958-2-18**
Mebízási szerződés kelte: **2009. október 01.**

Név: **Vasi Csillag Trans Bt.**
Cím: **9700 Szombathely, Nagy László u. 30.**
Adószám: **22319935-2-18**
Mebízási szerződés kelte: **2009. június 23.**