

SAVARIA TAKARÉKSZÖVETKEZET

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A SAVARIA Takarékszövetkezet (a továbbiakban: takarékszövetkezet ) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott jogok gyakorlásával és kötelezettségek teljesítésével jár el, figyelembe véve a jelen szabályzatban írtakat.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a SAVARIA Takarékszövetkezet panaszügyintézési tevékenysége 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 panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a SAVARIA Takarékszövetkezettel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a takarékszövetkezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a takarékszövetkezet tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül egyenlő mércével kezeli.

### **I. A panasz**

1. Panasz minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog- vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél 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/amely a SAVARIA 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. cég képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. A panaszos általában ügyfele a SAVARIA 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.

### III. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására a SAVARIA Takarékszövetkezet az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít:
  - a. Személyesen írásban vagy szóban a takarékszövetkezet egységeiben és a központban nyitvatartási időben.
  - b. Telefonon a „panasz vonalon”, a 94-318729-es telefonszámon, nyitvatartási időben, illetve minden keddi munkanapon reggel 8 órától 20 óráig.  
Amennyiben a kedd nem munkanap, úgy az azt követő első munkanapon reggel 8 órától 20 óráig.
  - c. Írásban levélben, levelezési cím: 9700 Szombathely, Petőfi S.u.18.
  - d. Telefax útján, fax szám: 94-326720,
  - e. Elektronikus úton, a következő e-mail címen: [kozpont@savaria.tksz.hu](mailto:kozpont@savaria.tksz.hu)

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. interneten keresztül) történő benyújtását is folyamatosan lehetővé teszi

2. Ügyfélbejelentés egyéb lehetséges külső fórumai:
  - **Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 36-1-489-9100, fax: 36-1-489-9100, e-mail: pbt@pszaf.hu.**
  - a Vas megyei Békéltető Testület címe és elérhetősége: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2., telefon: 06-94-312-356, telefax: 06-94-316-936.
  - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) címe és elérhetősége: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Központi levélcím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., Központi telefon: (36-1) 4899-100, Központi fax: (36-1) 4899-102.
  - az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) címe és elérhetősége: 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11., Postacím: 1535 Budapest 114. Pf.: 793., Központi telefonszám: (06-1) 214-0661, Központi fax: (06-1) 214-0665.
  - a Befektető-védelmi Alap (BEVA) címe és elérhetősége: 1092 Budapest, Köztelek u. 6., Tel.: (1) 216-7130, 216-7131 Fax: 216-7132.
  - a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság címe és elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6., Központi telefonszám: +36 1 459 4800, Faxszám: +36 1 210 4677.
  - az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület címe és elérhetősége: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24., Telefon: (06-1) 311-7030, Telefon/ Fax: (06-1) 331-7386.

- a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt. (Takarékbank) címe és elérhetősége: 1122 Budapest, Pethényi köz. 10., Központi telefonszám: (06-1) 202-3777, Központi fax: (06-1) 457-8998.
- Szombathely Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal jegyzője címe és elérhetősége: 9700 Szombathely, Kossuth L. u. 1-3., Telefon: (06-94) 520-120, Telefon/Fax: (06-94) 311-136.

#### **IV. A panasz rögzítése**

1. Az írásban benyújtott panaszt a SAVARIA Takarékszövetkezet minden esetben nyilvántartásba veszi. A takarékszövetkezet különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A takarékszövetkezet - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében – a panaszos kérelmére - a takarékszövetkezet a „Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz” elnevezésű űrlapot (a továbbiakban: panaszügyi nyomtatvány) (1./a. sz. és 1/b. sz. Függelék) az egységeiben ingyenesen a panaszosok rendelkezésére bocsátja.
3. A takarékszövetkezet elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben illetve az interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott, a panaszt tartalmazó irat egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
4. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát és nem fogadja el a panaszt felvevő ügyintéző válaszát akkor a takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet (2. számú függelék) vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a jogszabályban írt határidőben megküldi. A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
5. Telefonon a panaszvonalon (94-318729) 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 hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

#### **V. Tájékoztató**

A panaszkezelési szabályzatot a takarékszövetkezet egységeiben kifüggeszti és az internetes honlapján - savariatksz.hu - közzéteszi.

## **VI. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma**

1. A SAVARIA Takarékszövetkezet a panaszügyintézés keretében alkalmazott panaszügyi nyomtatvány, a „Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz” elnevezésű űrlap tartalmi és formai elemeit a hatályos jogszabályok és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) előírásai szerint határozza meg, a Felügyelet panaszügyintézési mintaszabályzata mellékletét képező nyomtatvány mintát használja.
2. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:
  - a. a panaszos azonosító adatai,
  - b. a panaszfeltevő, a szervezeti egység, (fiók, kirendeltség stb.) neve és jól láthatóan a SAVARIA Takarékszövetkezet megnevezése,
  - c. a panasz észlelésének időpontja,
  - d. a panasz oka,
  - e. 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.
3. A takarékszövetkezet választát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

## **VII. A panaszügy intézése**

1. A SAVARIA Takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a válaszadás valamilyen ok miatt határidőben nem lehetséges akkor, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell.
3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.
4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
5. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársaknak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel kell rendelkezniük.
6. A pénzügyi szervezet a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.
7. 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.

8. A takarékszövetkezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a pénzügyi szervezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő - illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.
9. A panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díj nem számítható fel.

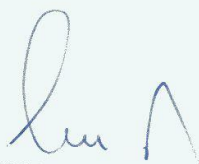
### **VIII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a SAVARIA Takarékszövetkezet 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. A panaszügyek nyilvántartása az alábbi adatokat tartalmazza:
  - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - b) panasz benyújtásának időpontját,
  - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
  - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
3. A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a takarékszövetkezet igazgatóságát és felügyelőbizottságát.

### **IX. Egyéb rendelkezések**

Ezen szabályzatot a SAVARIA Takarékszövetkezet Igazgatósága 2011. július 28 tartott ülésén meghozott 191/2011. számú határozattal fogadta el, hatálybalépési időpontja: 2011. augusztus 15. A szabályzat ügyfelek részére történő közzétételének helye: a takarékszövetkezet egységei hirdetőtáblái és a takarékszövetkezet internetes honlapja.

Szombathely, 2011. július 28.



.....  
Szabados Tibor  
igazgatóság elnöke

## NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A  
FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE  
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉJTJE

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.

### A FELEK ADATAI

#### PANASZOS

NÉV:

CÍM:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

KÉPVISELŐ\*:

#### SAVARIA TAKARÉKSZÖVETKEZET

EGYSÉG:

CÍM:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

EGYÉB:

**\*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN 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 MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A SAVARIA TAKARÉKSZÖVETKEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

# AZ 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 VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

- SAVARIA TAKARÉKSZÖVETKEZET
- SAVARIA TAKARÉKSZÖVETKEZET ÁLTAL IGÉNYBE VETT ÜGYNÖK  
ÜGYNÖK NEVE, CÍME:

A PANASZ MELY ÜGYNÖKI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

- VALUTAFORGALMAZÁS
- HITELEZÉS

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

- VISSZAUTASÍTOTTÁK SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
- DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA
- SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTÁK
- BANKKÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS HIBA
- NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
- HIBA A SZÁMLAKIVONATON
- A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
- EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
- 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. A SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, AZ ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

## III. A PANASZOS IGÉNYE

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

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

## IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A SAVARIA TAKARÉKSZÖVETKEZET 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK ÉS A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

**A SAVARIA  
TAKARÉKSZÖVETKEZET  
VÁLASZA**

(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik!)

1/b. sz. függelék

ÜGYIRAT SZÁMA:

- TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:  
 RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

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

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

- A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

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

KELT:

ALÁÍRÁS:

**VISSZAKÜLDENDŐ A SAVARIA TAKARÉKSZÖVETKEZETNEK**

HIVATKOZÁSI SZÁM:

A PANASZ BENYÚJTÓJA:

A 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:

**JEGYZŐKÖNYV**

Készült 20..... évi ..... hó .....-n a SAVARIA Takarékszövetkezet  
..... egységében/központjában.

Tárgy: ..... által benyújtott panasz.

Panaszt benyújtó adatai:

Név (születési név): .....

Lakcím: .....

Képviselő neve: .....

Panasz leírása:

SAVARIA Takarékszövetkezet válasza:

Kelt ....., 20..... évi ..... hó .....napján.

.....  
Panaszos aláírása

.....  
SAVARIA Takarékszövetkezet

Alulírott panaszos a jelen irat aláírásával elismerőleg nyugtázom azon tényt, hogy ezen jegyzőkönyv egy másolati példányát a SAVARIA Takarékszövetkezet arra illetékes munkavállalójától a mai napon személyesen átvettem:

Kelt ....., 20..... évi ..... hó .....napján.

.....  
Panaszos aláírása