24

Honvéd Közszolgálati

Önkéntes Nyugdíjpénztár

Székhely: 1135 Budapest Aba utca 4.

Levelezési cím: 1397 Budapest, Pf.: 528.

Panaszkezelési Szabályzat

A Panaszkezelési Szabályzatot a Honvéd Közszolgálati Önkéntes Nyugdíjpénztár 2026. június 23-i Igazgatótanácsi ülésén a 28/2026. (VI. 23.) számú határozatával elfogadta és 2026. július 1.-től hatályba lépteti

1. Jogszabályi háttér

A pénztár a panaszkezelés során alkalmazza a hatályos jogszabályokat és a pénztárak pénzügyi felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) ajánlásait, különösen az alábbiakat:

1. Az önkéntes kölcsönös biztosítópénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.),
2. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
3. 16/2026 (VI. 03.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról,
4. A Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról,
5. A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.

A szabályzat figyelembe veszi a pénztár panaszkezelési tapasztalatait.

1. Alapfogalmak

Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

Panasz a Pénztár tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben az ügyfél (továbbiakban a panaszos, ügyfél vagy pénztártag) a Pénztár eljárását kifogásolja. Panasznak minősül az ügyfélnek a Pénztár – a szerződéskötést, illetve tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.
Nem minősül panasznak, ha a panaszos a Pénztártól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

2. Általános rendelkezések

2.1. **A Pénztár a panaszos ügyek intézése során az alábbi elveket és gyakorlatot követi:**

(1) A panaszeljárás során a Pénztár szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfél-barát módon jár el. A Pénztár együttműködik a panaszossal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

(2) A Pénztár a panaszkezelési eljárás során a panaszos tagsági jogviszonyból eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményét szem előtt tartva jár el. Törekszik arra, hogy megelőzze, illetve felismerje és megfelelően kezelje a panaszos és a Pénztár között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

(3) A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabályok keretében kezeli.

(4) A Pénztár a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás során biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

(5) A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Pénztár számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe.

2.2 A Pénztár a panaszkezelési szabályzatot az *ügyfélszolgálati helyiségben* kifüggeszti és a *honlapjának nyitó oldalá*n, a panaszkezelésre vonatkozó külön menüpont alatt közzéteszi.

2.3. A Pénztár törekszik arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékosság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában. Ezért a Pénztár az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható elérhetőségi lehetőséget biztosít. Így a panasz megtételére lehetőség van *személyesen írásban vagy szóban, postai úton, telefonon, email-ben vagy más által átadott irat útján.*

2.4. A panasz benyújtásának segítése érdekében a Pénztár az ügyfélszolgálaton és a honlapján *formanyomtatványt* helyezett el. Az ügyintézés során konzultációt biztosít, az adatvédelmi és titoktartási szabályok betartásával lehetővé teszi az ügyfél számára az adatbázisokba történő helyszíni betekintést.

2.5. A Pénztár különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán és kivizsgálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

2.6. A Pénztár a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

2.7. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Pénztár felépítéséhez, sajátosságaihoz. A panaszok kezeléséért az ügyvezető igazgató felelős. Az ügyvezető igazgató gondoskodik arról, hogy a jelen szabályzat megfeleljen a mindenkori jogszabályoknak, felügyeleti ajánlásoknak és a Pénztár alapszabályának, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, a panaszosok érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

2.8. A panaszkezelést- és intézést *elsősorban az ügyfélszolgálat és a szolgáltatási szakterület* munkatársai végzik. Amennyiben a szóban (személyesen, telefonon) közölt problémára az ügyfélszolgálat munkatársának nem sikerül azonnal

megoldást találni, a panasz orvoslásába bevonja a gazdasági igazgatóhelyettest, illetve szükség esetén az ügyvezető igazgatót.

2.9. Az írásban benyújtott panaszt az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a gazdasági igazgatóhelyettes) vizsgáltatja ki.

2.10. A panaszügyintézés során a Pénztár biztosítja az érintett szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panasz kivizsgálásban és a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban a sérelmezett intézkedésben résztvevő személy/ szakterület lehetőleg nem vesz részt.

2.11. A panaszt tevőkkel szemben a Pénztár maximálisan udvarias, segítő magatartást tanúsít, törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra.

2.12. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

2.13. A jelen Panaszkezelési szabályzat megtekinthető a Pénztár honlapján (https://hnyp.hu/panaszkezeles) és ügyfélszolgálatán. A Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére a Pénztár felhívja a szóbeli panaszt előterjesztő, valamint a panaszt személyesen vagy más által átadott irat útján előterjesztő figyelmét, továbbá erről az írásbeli panaszt előterjesztő panaszost a panasz beérkezésének visszaigazolásakor tájékoztatja. A Panaszkezelési szabályzat tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat. A panaszos kérésére a Pénztár a Panaszkezelési szabályzatot megküldi részére.

3. A panasz előterjesztése

3.1. A panasz előterjeszthető szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, email-ben).

3.2. A ***szóban személyesen előterjesztett panaszt*** a Pénztár ügyfélszolgálatánál (1135 Budapest, Aba u. 4.) ügyfélfogadási időben lehet bejelenteni. Ugyanígy előterjeszthető ***a személyesen vagy más által átadott írásbeli panasz.*** **Személyes ügyfélfogadási idő:** hétfő: 10:00 - 18:00; kedd: 12:00 – 16:00; szerda: nincs ügyfélfogadás; csütörtök - péntek: 08:00 – 12:00. A Pénztár a személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén –elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

3.3. A panasz ***telefonon*** ((1) 329-6651, (1) 329-7010, HM: 268-79, 269-77, BM: 36-211) hétfőn 8:00 órától 20:00 óráig, keddtől–csütörtökig 7:30 órától 16:00 óráig, pénteken 7:30 órától 13:30 óráig terjeszthető elő. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A Pénztár az ügyintézőjének – a Pénztár felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított – öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonon közölt panasz esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor fel kell hívni a panaszos figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül és a hangfelvételt a Pénztár 5 évig megőrzi.

3.4. A ***postai úton, email-ben*** előterjesztett panaszt a Pénztár címére kell megküldeni (postacím: 1397 Budapest, Pf.: 528., email cím: hnyp@hnyp.hu, ugyfelszolgalat@hnyp.hu internet elérhetőség: www.hnyp.hu). A Pénztár lehetővé teszi, hogy a pénztártag az írásbeli panaszt a Felügyelet honlapján közzétett formanyomtatványon (https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf), illetve a Pénztár a honlapján (https://hnyp.hu/panaszkezeles) elérhető nyomtatványon terjessze elő. A formanyomtatvány a pénztár ügyfélszolgálatán nyomtatott formában is elérhető. A Pénztár az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

3.5. A panasz előterjeszthető személyesen vagy képviselő útján. Törvényes képviselet esetén igazolni kell a képviseleti jogosultságot, meghatalmazás esetén a Pénztár részére át kell adni a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást. A meghatalmazás mintája a pénztár honlapján (https://hnyp.hu/panaszkezeles) valamint ügyfélszolgálatán elérhető.

3.6. A Pénztár a panaszt előterjesztő azonosítása illetve a panasz kivizsgálása érdekében különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól illetve meghatalmazottjától:
a) neve;
b) pénztári azonosító;
c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
d) telefonszáma;
e) értesítés módja;
f) panasszal érintett pénztári szolgáltatás;
g) panasz leírása, oka;
h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Pénztárnál nem áll rendelkezésre;
i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a meghatalmazott azonosításához szükséges adatok;
j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Pénztár a panaszos és meghatalmazottja adatait a hatályos jogszabályoknak, különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

4. A panaszügy intézése

4.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Pénztár külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4.2. A ***szóban*** (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz kezelését *az ügyfélszolgálat* végzi, amely a szóban előterjesztett panaszokat – amennyiben ez lehetséges – *azonnal* megvizsgálja és azonnal orvosolja. A szóbeli panasz felvételét

követően a Pénztár tájékoztatja a panaszost a panaszt továbbiakban kezelő személy elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Pénztár a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, a Pénztár a beszélgetés végeztével tájékoztatja a panaszost ezen jogairól, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

4.4. A szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül. Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, az ügyfélszolgálat munkatársa a panaszról a jelen szabályzat mellékletét képező Panaszbejelentő lap kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - a panaszra adott írásbeli válasszal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.5. Amennyiben a panaszos a szóban előterjesztett panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A Pénztár a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – a panaszra adott írásbeli válasszal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.5.1. A 4.5. pont szerinti jegyzőkönyv a legalább a következőket tartalmazza:
a) az ügyfél neve;
b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
d) a Pénztár neve és címe
e) 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;
f) ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az ügyfél aláírása;
i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

4.6. Az ***írásban*** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, e-mailben) előterjesztett panaszt, beleértve a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról felvett jegyzőkönyvet, az ügyviteli részlegre kell iktatás céljából haladéktalanul továbbítani. A postai úton, e-mailben előterjesztett panasz beérkezését a Pénztár az alapszabály 23.8. pontja szerint elektronikus úton visszaigazolja és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

4.7. A központi és az ügyfélszolgálati email címre érkező, panasznak nem minősülő kérelmeket (megkereséseket) az ügyfélszolgálati munkatársnak vagy az adott szakterület munkatársának jogszabály vagy a Pénztár belső szabályzatának eltérő rendelkezése hiányában öt munkanapon belül írásban meg kell válaszolni, vagy - a tag által jelzett elérhetőség esetén - telefonon kezelni kell. A panasznak minősülő kérelmeket az esetlegesen addig tett intézkedésekkel, megjegyzésekkel együtt az ügyfélszolgálati munkatárs vagy az adott szakterület munkatársa kinyomtatja, és iktatás céljából haladéktalanul az ügyviteli részlegre továbbítja. A napi emailposta feldolgozását a gazdasági igazgatóhelyettes elektronikusan koordinálja.

4.8. A beérkező panaszokat az ügyviteli részleg - a napi postával együtt - közvetlenül az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a gazdasági igazgatóhelyettes) felé továbbítja. A kivizsgálást az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a gazdasági igazgatóhelyettes) által kijelölt személy (a panasz tárgya szerinti szakmai ügyintéző) végzi. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Pénztárnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. A döntést a Pénztár ügyvezető igazgatója hozza meg.

4.9. A Pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül, szükségtelen késedelem nélkül megküldi a panaszosnak. A panaszok kivizsgálása során a Pénztár – a panaszos erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról. Ha harminc napon belül nem adható válasz, akkor a Pénztár tájékoztatja a panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját. A válasz részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Az indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó pénztári szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a pénztártagnak küldött elszámolásokra, valamennyi, a tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, ha a határozat jogszabályra, szabályzatra, illetve alapszabályra hivatkozik, a jogszabályhely, szabályzat megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti a Pénztár és azt röviden értelmezi. A Pénztár a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

4.10. A Pénztár a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton küldi meg amennyiben
a) az írásbeli panaszt az ügyfél
aa) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
ab) a Pénztár által üzemeltetett, kizárólag a Pénztár ügyfele által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül terjesztette elő,

és eltérően nem rendelkezett;
b) a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a Pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a Pénztár által üzemeltetett, kizárólag a panaszos által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

A Pénztár a választ elektronikus úton írásbeli panasz esetén a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező, szóbeli panasz esetén az ügyfél által megjelölt csatornán küldi meg.

A válasz nem küldhető elektronikus úton, amennyiben a Pénztár a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja vagy a 4.11. pontban meghatározott feltétel nem teljesül.
Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Pénztár a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a válaszát postai úton küldi meg.

4.11. A Pénztár válaszát olyan módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Pénztár a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Ezt a feltételt a válasz elektronikus úton történő megküldése esetén olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer biztosítja, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

4.12. A panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél esetén a válasz kiterjed arra is, hogy a Pénztár álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy

b) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, teljesítésével és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult,

továbbá a 4.13. pont szerinti jogorvoslati lehetőségre.

Ha a Pénztár szerint a panasz a jelen pont a) és b) pontjában meghatározott tárgykört is érinti, akkor a panaszost tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pontjában meghatározott tárgykörbe.

4.13. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest Pf. 777, ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz) a 4.12. a) pont esetén;

b) Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf.: 172., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: https://www.mnb.hu/bekeltetes, www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-

nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany); a 4.12. b) pont esetén; A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Pénztár alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kétmillió forintot.
c) bíróság a 4.12. b) pont esetén.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

4.14. A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén a Pénztár a válaszában tájékoztatást nyújt a Pénzügyi Békéltető Testület hatásköréről a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, internetes elérhetőségét az MNB honlapján található adatokkal megegyezően, továbbá az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a panaszos kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes, haladéktalan megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

4.15. Amennyiben a Felügyelet kéri fel panasz kivizsgálására a Pénztárat, a kivizsgálást a megkeresésben meghatározott határidőben, ennek hiányában a 4.9. pont szerinti határidőn belül kell végrehajtani. A kivizsgálásba, a vizsgálati jelentés elkészítésébe be kell vonni a pénztár ügyvédjét. A vizsgálat eredményéről készült levelet az ügyvezető igazgató és a gazdasági igazgatóhelyettes, távollétükben más, a pénztár képviseletére jogosult személy írja alá

5. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

5.1. Az érkezett panaszokat és az arra adott válaszokat, a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályokban meghatározott időtartamig, de legalább a panasz elintézésétől számított 5 évig a Pénztár *megőrzi*, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

5.2. A panasz és a kivizsgálás eredményét, valamint a tett intézkedéseket tartalmazó válaszlevél az adminisztrációs munkatársnál külön e tárgyban felfektetett gyűjtőívben kerülnek elhelyezésre. Amennyiben a panaszt pénztártag terjesztette elő, az

eredeti példányok a panaszos pénztártag személyi anyagában, a másolati példányok a pénztári központban felfektetett gyűjtőívben kerülnek elhelyezésre.

5.3. A pénztár az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
b) a 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: a panaszra adott válaszlevél postára adásának, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.

5.4. Az 5.3. pont szerinti nyilvántartás vezetése oly módon történik, hogy az 5.2. pontban megjelölt gyűjtőívekben az 5.3. pontban meghatározott adatok rögzítésre kerülnek. A gyűjtőívekben a panasz ügyeket évente a panaszok érkezési sorrendjében kell elhelyezni. A nyilvántartás vezetéséről az adminisztrációs munkatárs gondoskodik.

5.5. A Pénztár negyedévente, az ügyvezető igazgató intézkedése alapján *értékelést* végez, a panaszokat nyomon követi, észszerű időközönként témájuk szerint csoportosítja, a panaszok okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja, eljárást kezdeményez ezen tények és események korrekciójára, összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

5.6. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka- és szolgáltatási folyamatba. Az ügyvezetés feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye.

5.7. A Pénztár ügyvezetése a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységet folyamatosan figyelemmel kíséri, a legfontosabb tapasztalatokat vezetői értekezleteken, pénztári továbbképzéseken feldolgozza.

5.8. Az ügyvezető igazgató negyedévente *egy alkalommal* az Igazgatótanácsot tájékoztatja a panaszügyek helyzetéről.

5.9. A Pénztár fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, és a Felügyeletnek 15 napon belül írásban bejelenti a felelős személyét, illetve annak változását.

6. Felügyelő hatóságok, jogorvoslati lehetőségek

6.1. A Felügyeletnek a Pénztárat érintő fogyasztói bejelentések kapcsán nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a Pénztár közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai

megállapításának eseteiben. Felügyeleti hatáskörben ugyanis nincs lehetőség az egyedi szerződéses kapcsolatokból eredő polgári jogviták közigazgatási úton történő eldöntésére, valamint a felügyelt intézménytől valamely egyedi intézkedés, kártérítés közvetlen kikényszerítésére. Bár a Felügyelet fogad minden pénzügyi szervezetre vonatkozó beadványt, eljárásának nem célja a fogyasztó egyéni jogsérelmének orvoslása, polgári jogvita esetén a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

6.2. A Felügyeletnek a hivatalból vagy a fogyasztó panasza alapján lefolytatandó fogyasztóvédelmi eljárására vonatkozó szabályok valamint a peres eljárásra és a békéltető testületek eljárására vonatkozó tájékoztatás a Felügyelet honlapján megtekinthető.(https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz)

Melléklet: Panaszbejelentő lap minta
Meghatalmazás minta

Honvéd Közszolgálati Önkéntes Nyugdíjpénztár
1135 Budapest, Aba u. 4.
Postacím: 1397 Bp., Pf.: 528.

Telefon:(1) 329-6651, (1) 329-7010
Fax: (1) 288-0448
HM: 269-77, 268-79 BM: 36-221
E-mail: hnyp@hnyp.hu Honlap: www.hnyp.hu

PANASZBEJELENTŐ LAP

A PANASZOS	
Neve:	Tagsági azonosító száma:
Címe:	Telefon/email:
Képviselője:	
Értesítés módja (levél, email, tárhelyre történő kihelyezés), elérhetősége:	

A PANASZ	
Előterjesztés helye:	Előterjesztés ideje:
Felvevő:	
Bejelentés módja: személyesen/képviselő útján, szóban/írásban, postai úton, telefonon, e-mailban.	

Panaszolt szolgáltatástípus:
Csatolt dokumentumok:

Panasz oka:

- ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást
- ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- ☐ A szolgáltatást megszüntették
- ☐ Kára keletkezett
- ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak
- ☐ Hiányosan tájékoztatták
- ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet
- ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet
- ☐ A kártérítést visszautasították
- ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak

- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása (a konkrét esemény vagy tény, ill. igény megjelölése, kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.)

Keltezés: ……

……. ……

a panasz bejelentőjének aláírása a panasz felvevőjének aláírása

A vizsgálat végrehajtásáért felelős személy	
Név:	**Beosztás**
1.,	
2.,	
3.,	
Vizsgálat határideje: …..…év……..……..hó ……nap	
Budapest, 20…év ……hó ….-n …….. elrendelő aláírása	

Ügyintézői nyilatkozat

Keltezés: ……

……
eljáró ügyintéző aláírása

Vizsgálati eredmények

Javaslat a panasz megoldására (elutasítás esetén indoklása)

A vizsgálatot végrehajtó(k) aláírása:

…….. …….. ……..

A panasszal kapcsolatos döntés (feladatok, intézkedés határideje, végrehajtásért felelős személyek)
Döntéshozó aláírása:

Csatolt dokumentumok:
1. 2. 3. 4. 5. 6.

Az intézkedés
Formája: tájékoztatás, értesítés, határozat, ……..
Megküldésének módja: levélben, e-mailben, tárhelyre kihelyezve.
A panasz megválaszolásának időpontja:

Budapest, 20…., …… ….

……..
ügyvezető igazgató

Meghatalmazás

…….. (anyja neve:…….……; születési helye, ideje: ……..…, tagsági azonosító: ……, adóazonosító jel: ……..……..……, lakcíme: ..…….) meghatalmazom **……..……..t** (anyja neve: …….., születési helye, ideje: ….....……..……, lakcíme: ……..……), hogy a *Honvéd Közszolgálati Önkéntes Nyugdíjpénztár* (1135 Budapest, Aba u. 4.) előtti panaszeljárás során képviseljen.

*Jelen meghatalmazásban feltüntetésre kerülő meghatalmazott magánszamély(ek) részéről mellékelni szükséges a **„02 Adatvédelmi szabályzat" 5. számú „Nyilatkozat Adatvédelmi szabályzat megismeréséről és adatkezelési hozzájárulásról"** elnevezésű nyilatkozatot, mely jelen meghatalmazás elválaszthatatlan részét képezi.*

……., 202……

meghatalmazott meghatalmazó

Előttünk mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Aláírás:	Aláírás: