

**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 2022. április 19-i Igazgatótanácsi ülésén a 6/2022. (IV.19.) számú határozatával elfogadta és 2022. április 20-tól 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. 66/2021. (XII. 20.) 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 jogviszonnal 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 panasz eljárás 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 *honlapján* közzéteszi.
- 2.3. A Pénztár törekszik arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, 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, faxon, 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. Az írásban benyújtott panaszt (4.8. pont) az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a gazdasági igazgatóhelyettes) vizsgálhatja ki.
- 2.9. A panaszkezelést- és intézést *elsősorban az ügyfélszolgálat és a szolgáltatási szakterület munkatársai* végzik.

- 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, segítőkész 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 visszaigazolásokor 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 előterjeszhető szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, email-ben).
- 3.2. **A szóban személyesen előterjesztett panaszt** a Pénztár ügyfélszolgálatánál (1135 Budapest, Aba u. 4.) ügyfélfogadási időben lehet bejelenteni. Ugyanígy előterjeszhető **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 terjeszhető elő. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. 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, faxon, email-ben** előterjesztett panaszt a Pénztár címére kell megküldeni (postacím: 1397 Budapest, Pf.: 528., faxszám: (1) 288-0448, email cím: [hnyp@hnyp.hu](mailto:hnyp@hnyp.hu), [ugyfelszolgalat@hnyp.hu](mailto:ugyfelszolgalat@hnyp.hu) internet elérhetőség: [www.hnyp.hu](http://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-szolgaltonak-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 előterjeszhető személyesen vagy képviselő útján. Törvényes képviselő 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 köteles a szóban előterjesztett panaszokat *azonnal* megvizsgálni és – amennyiben ez lehetséges – azonnal orvosolni. 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 hangfelvételtől 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. 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.
- 4.5. A szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül. Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, 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 4.9. pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Amennyiben a jegyzőkönyv felvételére azért kerül sor, mert a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a jegyzőkönyv tartalmazza a Pénztárnak a panasszal kapcsolatos álláspontját is. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Pénztár a panaszossal a panasz előterjesztésével egyidejűleg közli a panasz azonosítására szolgáló iktatószámot.
  - 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, telefaxon, 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, telefaxon, 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 két 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 ki nyomtatja, és iktatás céljából haladéktalanul az ügyviteli részlegre továbbítja. A napi email-posta 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. 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 hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti a Pénztár. 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 – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – a 4. 11. pontban foglaltaknak megfelelően elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. Ez nem alkalmazható, amennyiben a Pénztár a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja. 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 választ postai úton küldi meg.
- 4.11. A Pénztár választ 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. Ez a feltétel a válasz elektronikus úton történő megküldése esetén olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, 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 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) pontját is érinti, akkor a panaszost tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.
- 4.13. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az 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, fax: 06-1/489-9102, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), honlap: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz](http://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, fax: 06-1-489-9102, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), honlap: [www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany](http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany)); a 4.12. b) pont esetén; A Pénzügyi Bé-



kéltető 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 az egymillió forintot.

c) bíróság a 4.12. b) pont esetén.

- 4.14. A panasz elutasítása esetén a Pénztár a válaszában 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 a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a panaszos kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes 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 képviselőjére jogosult személy írja alá

## **5. A panaszügyintézésrel 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 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 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 panaszügyintézással 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.

## **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 kapcsolatokról 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 jog sérelmének 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 Közszerzőgálati 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](mailto:hnyp@hnyp.hu) Honlap: [www.hnyp.hu](http://www.hnyp.hu)

## PANASZBEJELENTŐ LAP

<b>A PANASZOS</b>	
Neve:	Tagsági azonosító száma:
Címe:	Telefon/fax/email:
Képviselője:	
Értesítés módja (levél, email), elérhetősége:	

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

Panaszolt szolgáltatástípus:
Csatolt dokumentumok:

### Panasz oka:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet            |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet   |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet             |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították                 |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak            |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                            |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    | <input type="checkbox"/> Egyéb panasa van                                |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |  |

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

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

<b>Ügyintézői nyilatkozat</b>

Keltezés: .....

.....  
eljáró ügyintéző aláírása

<b>Vizsgálati eredmények</b>

--

<b>Javaslat a panasz megoldására (elutasítás esetén indoklása)</b>
--

--

A vizsgálatot végrehajtó(k) aláírása:

.....

<b>A panasszal kapcsolatos döntés (feladatok, intézkedés határideje, végrehajtásért felelős személyek)</b>
--

--

Döntéshozó aláírása:
----------------------

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

<b>Az intézkedés</b>
Formája: tájékoztatás, értesítés, határozat, .....
Megküldésének módja: levélben, telefaxon, e-mailben,
A panasz megválaszolásának időpontja:

Budapest, 20....., .....hó ....-n

.....  
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 panasz eljárás során képviseljen.

....., 202.....

meghatalmazott

meghatalmazó

Előttünk mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás: