

**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
2017. január 18-i Igazgatótanácsi ülésén a 16/2017. számú határozatával elfogadta és
2017. január 01-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. 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról,
3. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
4. A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról,
5. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 1/2011. (IV.29.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról,
6. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 15/2001. számú ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról.

A szabályzat figyelembe veszi a pénztár panaszkezelési tapasztalatait.

1. Alapfogalmak

A panasz

Panasz a Pénztár tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban a panaszos vagy pénztártag) a Pénztár eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Panasznak minősül a pénztártagnak a Pénztár - tagsági jogviszony létesítését megelőző, vagy a tagsági jogviszony létesítésével, a szolgáltatás-nyújtással, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő - 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, vagy email-ben*.
- 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 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 panaszszal 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.
- 2.12. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.
- 2.13. A jelen Panaszkezelési szabályzat megtekinthető a Pénztár honlapján 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 panaszos kérésére a Pénztár a Panaszkezelési szabályzatot megküldi részére.

3.A panasz előterjesztése

- 3.1. A panasz előterjeszhető szóban (személyesen, vezetékes, illetve mobil 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.
- 3.3. A panasz **telefonon** ((1) 329-6651, (1) 329-7010, HM: 268-79, 269-77, BM: 36-211, (30) 749-9880) hétfőn 9:30 órától 18:00 óráig, keddtől–csütörtökig 7:30 órától 16:00 óráig, pénteken 7:30 órától 13:30 óráig terjeszhető elő. A pénztár ezen kívül mobil telefonon (30) 749-9880) fogadja a panaszokat hétfőn 8:00 órától 09:30 óráig és 18:00 órától 20:00 óráig. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Pénztár az ügyintézőjének - a Pénztár felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonon közölt panasz esetén a Pénztár elkéri a panaszos beazonosításához szükséges adatait, telefonszámát és egy hangrögzítésre alkalmas telefonszámról visszahívja. Fel kell hívni a figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül és a hangfelvételt a Pénztár 1 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, ugyfelszolgalat@hnyp.hu internet elérhetőség: www.hnyp.hu). A Pénztár lehetővé teszi, hogy a pénztártag az írásbeli panaszt a Felügyelet honlapján közzétett formanyomtatványon terjessze elő (https://www.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezesi_forumok.html), amelyet a Pénztár a honlapján elérhetővé tesz.

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 képviselői jogosultságot, meghatalmazás esetén a Pénztár részére át kell adni a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást. A meghatalmazás mintája a pénztár honlapján valamint ügyfélszolgálatán elérhető.
- 3.6. A Pénztár a panaszt előterjesztő azonosítása illetve a panasz kivizsgálása érdekében különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól, illetve meghatalmazottjától:
- a) neve;
 - b) pénztári azonosító;
 - c) lakcíme, levelezési címe;
 - d) telefonszáma;
 - e) értesítés módja;
 - f) panasszal érintett pénztári szolgáltatás;
 - g) panasz leírása, oka;
 - h) panaszos igénye;
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata;
 - j) meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás, a meghatalmazott azonosításához szükséges adatok;
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Pénztár a panaszt benyújtó pénztártag és meghatalmazottja adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 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 felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges *azonnal* megvizsgálni és orvosolni. Ha a panasz a mobil telefonra sms-ben érkezik, a panaszost az ügyfélszolgálatnak a munkanap végéig vissza kell hívnia. Amennyiben a panaszos hangposta-üzenetben jelentette be a panaszát, a panaszost az ügyfélszolgálat legkésőbb két munkanapon belül hívja vissza.
- 4.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Pénz-

tár a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

- 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) a pénztártag neve;
 - b) a pénztártag lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - d) a pénztártag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
 - e) pénztári azonosító;
 - f) a pénztártag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a pénztártag aláírása;
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - i) a Pénztár neve és címe.
- 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 a panaszos részére a panasz előterjesztésével azonos módon visszaigazolja. Amennyiben a panaszos az alapszabály 23.8. pontja alapján kérte az elektronikus úton történő kézbesítést, úgy a Pénztár a postai úton és telefaxon küldött panasz beérkezését is a tag által megadott e-mail címre elektronikus úton igazolja vissza.

- 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 ko-ordinálja.
- 4.8. A beérkező panaszokat az ügyviteli részleg - a napi postával együtt- közvetlenül az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a gazdasági igazgatóhelyettes) felé tovább-ítja. A kivizsgálást az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a gazdasági igazgató-helyettes) 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 in-dokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül, sürgős indoklás nélkül megküldi a panaszosnak. Ha harminc napon belül nem adható válasz, akkor a Pénztár tájékoztatja a panaszost a kérelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját. A vá-lasz részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Az indoklás - a panasz tárgyától függően - tartal-mazza a vonatkozó pénztári szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a pénztár-tagnak 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.
- 4.10. A panasz elutasítása 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 tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésé-vel, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita ren-dezésére irányult, továbbá a 4.11. pont szerinti jogorvoslati lehetőségekre. Ha a pa-nasz a jelen 4.10. pont a) és b) pontjának egyikébe sem tartozik, a pénztár arról tájékoztatja a panaszost, hogy panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.
- 4.11. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási ha-táridő eredménytelen eltelte esetén a pénztártag az alábbi testületekhez illetve ha-tóságokhoz fordulhat:
- a) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, te-lefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: www.mnbb.hu/fogyasztovedelem) a 4.10. a) pont esetén;
 - (b) Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, te-lefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes/); a 4.10. b) pont esetén;
 - (c) bíróság a 4.10. b) pont esetén.

- 4.12. 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
- 4.13. A Pénztár – a panaszos erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja a panaszost arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

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 3 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.
- 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 évente, az ügyvezető igazgató intézkedése alapján *értékelést* végez, 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 panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységet folyamatosan figyelemmel kíséri, a legfontosabb tapasztalatokat vezetői értekezleteken, pénztári továbbképzéseken feldolgozza.
- 5.8. Az ügyvezető igazgató évente *egy alkalommal* az Igazgatótanácsot tájékoztatja a panaszügyek helyzetéről.

6. Felügyelő hatóságok, jogorvoslati lehetőségek

- 6.1. A Felügyelet a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a pénzügyi szervezet 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 fogad minden pénzügyi szervezetre vonatkozó beadványt, a Felügyelet 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://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezeesi_forumok.html)

Melléklet: Panaszbejelentő lap minta
Meghatalmazás minta



Honvéd Közzolgálati Önkéntes Nyugdíjpénztár

1135 Budapest, Aba u. 4.

Postacím: 1397 Bp., Pf.: 528.

Telefon:(1) 329-6651, (1) 329-7010, (30) 749-9980

Fax: (1) 288-0448

HM: 269-77, 268-79 BM: 36-221

E-mail: hnyp@hnyp.huHonlap: www.hnyp.hu

PANASZBEJELENTŐ LAP

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

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

Tárgya:

Csatolt dokumentumok:

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgálatást | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgálatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgálatást | |
| <input type="checkbox"/> A szolgálatást nem megfelelően nyújtották | |
| <input type="checkbox"/> A szolgálatást megszüntették | |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <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

A vizsgálat végrehajtásáért felelős személy	
Név:	Beosztás
1.,	
2.,	
3.,	
Vizsgálat határideje:év.....hónap	
Budapest, 20...évhó-n	
elrendelő 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, telefaxon, e-mailben,

A panasz megválaszolásának időpontja:

Budapest, 20.....,hó-n

.....
ügyvezető igazgató

Meghatalmazás

..... (anya neve:.....; születési helye,
ideje:, tagsági azonosító:, adóazonosító jel:
....., lakcíme:))
meghatalmazomt (anya neve:,
születési helye, ideje:, lakcíme:
.....), hogy a *Honvéd Közszolgálati Önkéntes
Nyugdíjpénztár* (1135 Budapest, Aba u. 4.) előtti panasz eljárás során képviseljen.

....., 201.....

meghatalmazott

meghatalmazó

Előttünk mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás: