

**A nemzeti otthoneremtési közösségekről szóló törvény végrehajtásának szabályairól szóló 115/2016 (VI. 6.)
Kormányrendelet 6.§ (2) bekezdése szerinti panaszkezelési mintaszabályzat**

I. A közösség tagja – a szervező ügyvezetésének címzett – panaszt terjeszthet elő a közösség irányításával, a szervező tagokkal kapcsolatos feladatának ellátásával, a közösség előtakarékosági befizetésekkel kapcsolatos szervezési, kezelési és a hiányzó tagi befizetés megelőlegezésével összefüggő feladatai ellátásával, valamint a nemzeti otthoneremtési közösségekről szóló 2016. évi XV. törvény, a nemzeti otthoneremtési közösségekről szóló törvény végrehajtásának szabályairól szóló 115/2016. (VI. 6.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Korm. rendelet), illetve a szabályzatokban foglaltakkal kapcsolatos magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan.

II. A panasz bejelentésének módjai

1. *Írásbeli panasz:*

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton (levelezési cím megjelölése),

c) telefaxon (telefaxszám megjelölése),

d) amennyiben a panaszokat ilyen módon is fogadja, elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

A tag eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a tag meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2. *Szóbeli panasz:*

a) személyesen:

aa) panaszügyintézés helye (pontos cím) és

ab) nyitvatartási idő

b) amennyiben a panaszokat telefonon is fogadja:

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő.

III. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. *Írásbeli panasz:*

Az írásbeli panaszt a szervező a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja, és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szervező indokolja. A szervező a panaszra adott válaszát postai úton való megküldéssel, elektronikus úton előterjesztett panasz vagy a tag kifejezett kérése esetén a Korm. rendelet 9. § (2) bekezdés c) pontja szerinti elektronikus felületre való feltöltéssel közli a taggal.

2. *Szóbeli panasz:*

2.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon közölt – panaszt a szervező azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szervező jegyzőkönyvet vesz fel.

2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a tag hozzájárulásával – hangfelvétel készíthető.

2.3. A szervező a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi.

2.4. A szervező a tag kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.5. Ha a tag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szervező a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

2.6. A 2.1. és 2.5 szerinti jegyzőkönyv tartalmazza:

a) a tag nevét, lakcímét,

b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,

c) a tag panaszának részletes leírását, a tag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,

d) a szervező nyilatkozatát a tag panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a tag aláírását,

f) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,

g) a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

2.7. A szervező a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a tagnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldi meg. A szervező az azonnal ki nem vizsgált panasz esetében, valamint a 2.5. szerinti esetben a panaszra adott, indokolással ellátott válaszát a panasz előterjesztését követő harminc napon belül postai úton való megküldéssel vagy – a tag kifejezett kérése esetén – a Korm. rendelet 9. § (2) bekezdés c) pontja szerinti elektronikus felületre való feltöltéssel közli a taggal.

IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A panaszt benyújtó tag adatait a szervező az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása esetén a szervező a tagot írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Hatóság) vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

2. A tájékoztatás tartalmazza továbbá a Hatóság, illetve a tag lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a szervező a tagsági szerződés rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testület eljárását.

VI. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szervező nyilvántartást vezet.

2. A nyilvántartás 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának, illetve a Korm. rendelet 9. § (2) bekezdés c) pontja szerinti elektronikus postaládán keresztül történő kézbesítés esetén a válaszlevél feltöltésének dátumát, továbbá

f) annak megjelölését, hogy a panasz tárgyával összefüggésben indult-e peres eljárás vagy békéltető testületi eljárás.

3. A szervező panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.