

**Gyakori kérdések és válaszok az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár jogszabályban előírt szabályzataival és a pénztár szerveivel (vezető testületeivel) kapcsolatban**

**1. A pénztár mely szervének a hatáskörébe tartozik az alapszabály elfogadása?**

*Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. évi XCVI törvény (Öpt.) 23. § (1) bekezdése alapján az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár (pénztár) legfőbb szervének, a közgyűlésnek – értve alatta a küldöttközgyűlést is – hatáskörébe tartozik az alapszabály elfogadása és módosítása is. Az alapszabály elfogadásához és annak módosításához a közgyűlésen jelenlévők, illetve küldöttközgyűlésen megjelent küldöttek által képviselt pénztártagok kétharmados szavazattöbbsége szükséges. (Öpt. 22. § (5) bekezdés)*

**2. Ki jogosult a pénztár igazgatótanácsának elnökét és az ellenőrző bizottság elnökét megválasztani?**

*Az igazgatótanács tagjainak és elnökének megválasztása, valamint az ellenőrző bizottság tagjainak és elnökének megválasztása a pénztár közgyűlésének a kizárólagos hatáskörébe tartozik. (Öpt. 23. § (1) bekezdés b) és c) pont)*

**3. Köteles-e az ellenőrző bizottság a közgyűlés valamennyi napirendi pontjával kapcsolatos előterjesztésről véleményt alkotni?**

*. Az Öpt. 27. § (4) bekezdése értelmében az ellenőrző bizottság köteles megvizsgálni a közgyűlés elé terjesztett valamennyi jelentést és a pénztár éves beszámolóját, és az ellenőrző bizottság hatáskörébe tartozó kérdésekben az ellenőrző bizottság jelentése nélkül a közgyűlés érvényesen nem határozhat. Az ellenőrző bizottság hatáskörébe tartozó kérdéseket a jogszabályok jelölik meg, ez alatt elsődlegesen – de nem kizárólag – az Öpt. 27. § (2) bekezdésében megjelölt kérdéseket, területeket kell érteni.*

**4. Mikor jogosult a pénztár könyvvizsgálója a közgyűlést összehívni?**

*Ha a könyvvizsgáló tudomást szerez arról, hogy a pénztár vagyonának vagy a fedezeti tartaléknak a jelentős csökkenése várható, köteles az ellenőrző bizottságot és a pénztár igazgatótanácsát tájékoztatni, továbbá a pénztár közgyűlésének összehívását kezdeményezni, és a Magyar Nemzeti Bank (MNB) részére bejelenteni. Ha a pénztár közgyűlését az igazgatótanács – a tudomására jutástól számított nyolc napon belül – nem hívja össze, arra könyvvizsgáló jogosult. Ha a pénztár közgyűlése nem hozza meg a szükséges döntéseket, a könyvvizsgáló köteles értesíteni az MNB-t és a bíróságot. (Öpt. 64/A. § (7)-(8) bekezdés)*

**5. A pénztár mely szerve köteles a kiszervezett tevékenység szerződésben foglaltaknak megfelelő végzését ellenőrizni?**

*A pénztár ellenőrző bizottsága köteles a kiszervezett tevékenység szerződésben foglaltaknak megfelelő végzését legalább évente megvizsgálni. (Öpt. 40/D. § (5) bekezdés)*

*A nyilvántartás kiszervezésére vonatkozó szerződésnek tartalmaznia kell a kiszervezett tevékenységet végző hozzájárulását a kiszervezett tevékenységnek a pénztár ellenőrző bizottsága, külső könyvvizsgálója, és az MNB helyszíni, illetve helyszínen kívüli ellenőrzéséhez. (Öpt. 40/D. § (3) bekezdés b) pont)*

**6. Kiszervezett tevékenységet végző alkalmazhat-e közreműködőt?**

*A kiszervezett tevékenységet végző közreműködőt abban az esetben alkalmazhat az Öpt. 40/D. § (9) bekezdése szerint, ha az igénybe vett közreműködő megfelel az Öpt. 40/D. § (2) bekezdésében előírtaknak, és a közöttük létrejövő szerződés – melyet a pénztárnak jóvá kell hagynia – biztosítja a kiszervezett tevékenységnek az MNB, a pénztár ellenőrző bizottsága, valamint könyvvizsgálója által történő ellenőrzését.*

**7. Ki lehet a pénztár munkáltatói tagja?**

*A pénztár munkáltatói tagja lehet az a természetes vagy jogi személy, aki a pénztárral kötött szerződés alapján munkavállalójának tagdíjfizetési kötelezettségét egészen vagy részben átvállalja (munkáltatói hozzájárulás). (Öpt. 12. § (1) bekezdés)*

**8. Mennyiben tér el a Ptk. közeli hozzátartozói fogalma az Öpt. által használt közeli hozzátartozói fogalomtól?**

*Az élettárs személyében. Az Öpt. 2. § (4) bekezdés a) pontja szerint az Öpt. alkalmazásában a közeli hozzátartozó fogalma alatt érteni kell a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 1. pontjában meghatározott személyeket, valamint az élettársat. Az Öpt. 2. § (4) bekezdés a) pontja alapján közeli hozzátartozónak minősül a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő és a testvér, valamint az élettárs.*

**9. A pénztár tagdíjat nem fizető pénztártaggal szemben alkalmazhatja-e a kizárás intézményét?**

*A pénztár a tagdíjat nem fizető pénztártaggal szemben nem alkalmazhatja a kizárás intézményét. Az Öpt. 15. § (1) bekezdése tartalmazza a tagsági jogviszony megszűnésének eseteit: a c) pont alapján megszűnik a tagsági viszony, ha a tag a tagdíjat az alapszabályban megjelölt időtartamon túl nem fizeti, és az alapszabály szerinti tagdíjhátralék utólagos rendezésére nincs lehetőség vagy azt a tag elmulasztotta; és az Öpt. ettől eltérő esetként jelöli meg a kizárást a 15. § (1) bekezdés e) pontjában. Az Öpt. 15. § (3) bekezdése szerint pedig a pénztár a tagot az alapszabály ilyen értelmű rendelkezése esetén akkor zárhatja ki, ha a tag a pénztár alapszabályában meghatározott tagsági feltételeknek már nem tesz eleget és a pénztár írásbeli felszólítására nem kezdeményezte az átlépését másik pénztárba. (pld.: zárt pénztár esetén tagsági feltétel alapszabályban meghatározott szakszervezeti tagság, a pénztártag szakszervezeti tagsága megszűnt), vagyis a kizárás fogalmilag eltér az Öpt. 15. § (1) bekezdés c) pontja szerinti esettől.*

**10. A tagdíjhátralék utólagos rendezésére kell-e póthatáridőt biztosítani a pénztárnak a tagdíjfizetési kötelezettségét elmulasztó pénztártag számára?**

*A pénztár az Öpt. 15. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltakra figyelemmel – alapszabály eltérő rendelkezésének hiányában – nem köteles póthatáridőt biztosítani a tagdíjfizetési kötelezettségét elmulasztó pénztártag részére. Az Öpt. 15. § (1) bekezdés c) pontja szerint a pénztártag tagsági jogviszonya megszűnik, ha a tag a tagdíjat az alapszabályban megjelölt időtartamon túl nem fizeti és az alapszabály szerint a tagdíjhátralék utólagos rendezésére nincs lehetőség, vagy a tag e lehetőséget elmulasztja.*

**11. A pénztár igazgatótanácsa meghatározhatja-e a pénztártagok által fizetendő egységes tagdíj mértékét?**

*Az Öpt. 18. § (1) bekezdés g) pontja szerint az alapszabály kötelező tartalmi eleme az egységes tagdíj mértéke. Figyelemmel arra, hogy az alapszabály elfogadása és annak módosítása a közgyűlés hatáskörébe tartozik, az egységes tagdíj mértékéről a pénztár igazgatótanácsa nem dönthet, csak a közgyűlés számára tehet javaslatot.*

**12. Az egységes tagdíj mértéke meghatározható-e a pénztártag személyi alapbérének alapszabályban megjelölt százalékában?**

*Nem, az egységes tagdíj mértéke nem határozható meg az alapszabályban a pénztártag személyi alapbérének százalékában. Pénztártag lehet az a 16. életévét betöltött személy, aki az alapszabály rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el és tagdíjfizetést vállal. (Öpt. 11. § (1) bekezdés) A tagdíj – minden pénztártagra kötelező – legkisebb mértékét (egységes tagdíj) a pénztár alapszabálya határozza meg. Az egységes tagdíj az alapszabályban megjelölt azon összeg, amelyet valamennyi pénztáragnak a pénztárnak rendszeresen fizetnie kell. (Öpt. 2. § (3) bekezdés b) és c) pont) Az egységes tagdíj mértékét minden pénztártagra nézve azonos módon kell meghatározni úgy, hogy annak eredményeként valamennyi pénztártag azonos összeget legyen köteles a pénztár részére egységes tagdíjként megfizetni. Ha az egységes tagdíj mértéke a pénztártagok személyi alapbérének meghatározott százalékában kerülne megjelölésre, úgy az nem felelne meg az Öpt. 2. § (3) bekezdés b) pontjában foglaltaknak, mivel a pénztártagok nem azonos, hanem eltérő összegeket lennének kötelesek a pénztár részére megfizetni.*

**13. Milyen pénznemben teljesíthet befizetést egészség- és önszegélyező pénztárba a külföldi munkáltató?**

*A jogszabályok nem zárják ki, hogy a külföldi munkáltatói tag saját országa fizetőeszközében teljesítse a befizetést, így a pénztár is elfogadhatja a befizetést. A pénztárnak azonban az egységes tagdíjat forintban kell meghatároznia, továbbá a tagdíj befizetésénél minden esetben a Magyarország törvényes fizetőeszközében meghatározott értéket kell figyelembe venni és a devizában megfizetendő tagdíj mértékének ehhez kell igazodnia.*

**14. Havi tagdíjfizetési gyakoriság esetén a pénztár milyen hozamlevonási gyakoriságok alkalmazása közül választhat?**

*A pénztár az elmaradt tagdíj miatti hozamlevonást az alapszabályban foglalt tagdíjfizetési gyakorisághoz igazodóan negyedéves, féléves vagy éves időközönként hajtja végre azzal, hogy egy üzleti évben csak egyféle levonási gyakoriságot alkalmazhat. havi tagdíjfizetési gyakoriság esetén – az Öpt. 14. § (9) bekezdésében foglalt kivétellel – a pénztár az előbbi levonási gyakoriságok alkalmazása közül választhat. (Öpt. 14. § (4) bekezdés) Amennyiben a pénztár elszámolóegységen alapuló nyilvántartást alkalmaz, úgy a pénztár jogosult havi gyakoriságú elmaradt tagdíj miatti havi gyakoriságú hozamlevonást választani. (Öpt. 14. § (9) bekezdés)*

**15. A pénztár mely szervének a hatáskörébe tartozik a szolgáltatási szabályzat elfogadása?**

*Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. évi XCVI törvény. (Öpt.) 18. § (1) bekezdés c) pontja alapján a pénztár által nyújtott szolgáltatások körét és az igénybevétel feltételeit az alapszabálynak kell tartalmaznia. Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár (pénztár) legfőbb szervének, a közgyűlésnek – értve alatta a küldöttközgyűlést is – hatáskörébe tartozik az alapszabály elfogadása és módosítása is. A pénztár az általa nyújtott szolgáltatások körét és az igénybevétel feltételeit szabályozhatja az alapszabály többi rendelkezésével egységesen vagy szövegezheti elkülönülten (külön címmel és számozással), ám ez utóbbi esetben – az Öpt. 18. § (1) bekezdés c) pontjára figyelemmel – a szolgáltatási szabályzat az alapszabály részét képezi (pl. mellékletként), így annak elfogadásáról és módosításáról a közgyűlés dönt.*

**16. A szolgáltatási igényt hogyan jelentheti be a pénztártag a pénztár részére?**

*Pénztári kártya használatával elérhető szolgáltatások igénybevételéhez nem kell a pénztáragnak a szolgáltatás iránti igényét a pénztár részére külön írásban bejelentenie. A pénztárnak az alapszabályában rendelkeznie kell arról, ha pénztári kártyát bocsát ki, és ha annak használatát a tagok számára kötelezővé teszi.*

*A pénztári kártya alkalmazásával a pénztártag közvetlenül a szolgáltatónál veheti igénybe a pénztár által nyújtott, illetve szervezett szolgáltatást. (pld.: pénztárral szolgáltatói szerződésben álló egészségügyi szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatás ellenértékének megtérítése; gyógyszer és gyógyászati segédeszköz árának támogatása)*

*Pénztári kártya használatával el nem érhető szolgáltatások esetén a pénztártag által a pénztár részére benyújtott szolgáltatási igényre van szükség, amelyhez a pénztártag köteles a szolgáltatás alapszabályban és szolgáltatási szabályzatban előírt igénybeviteléhez előírt mellékleteket csatolni. A szolgáltatási iránti igény bejelentésére a pénztár formanyomtatványt rendszeresíthet, amelynek mintáját a szolgáltatási szabályzatnak tartalmaznia kell.*

#### **17. Mi tekinthető érvényes szolgáltatási igény bejelentésnek?**

*Érvényes szolgáltatási igény bejelentésnek minősül, ha a pénztártag arra jogosultként, a szolgáltatási szabályzatban előírt módon, időben és az előírt kötelező mellékletekkel együtt nyújtotta be a pénztárhoz szolgáltatás iránti igényét.*

*A pénztár szolgáltatási szabályzatában meghatározhatja, hogy mikor tekinti a pénztártag szolgáltatási igényét érvényesen benyújtottnak. A pénztárnak a szolgáltatási szabályzatban kell az egyes szolgáltatásokra vonatkozóan meghatároznia az igénylő személyét, a szolgáltatás igénybevehetőségének időpontját/időtartamát, a szolgáltatás igénylésének gyakoriságát, a szolgáltatás maximálisan igényelhető összegét és a kötelezően benyújtandó mellékleteket. Önszegélyező pénztári szolgáltatás esetén, amennyiben nem kártya használattal történik az igénybejelentés, az Öpt. 50/E.§ (1) alapján kizárólag a szolgáltatásra jogosult személy erre vonatkozó írásbeli igénylése alapján nyújthat szolgáltatást a Pénztár. Önszegélyező szolgáltatás esetében egyéb igény bejelentési módot nem határozhat meg a pénztár.*

*A szolgáltatási szabályzatnak kell rendelkezéseket tartalmaznia az azon esettel összefüggő eljárási szabályokról, amennyiben a pénztártag nem a pénztár előírásainak megfelelően nyújtja be a szolgáltatási igényét (pl.: a pénztártag hiánypótlásra történő felhívása, felhívás kiküldésének és igénybíráltnak a határideje, szolgáltatás iránti igény elutasítása).*

#### **18. Milyen határidő vonatkozik az egészségpénztári, illetve önszegélyező pénztári szolgáltatások tag részére történő elszámolására és kifizetésére?**

*Az egészségpénztár által nyújtható szolgáltatások tag részére történő elszámolását és kifizetését a pénztár a jogosultság igazolását követő 15 munkanapon belül, az önszegélyező pénztárak által nyújtható szolgáltatások esetében 25 munkanapon belül köteles elvégezni, amennyiben rendelkezésre áll a kifizetéshez szükséges összeg a tag egyéni számláján, vagy közösségi szolgáltatás esetén az adott szolgáltatáshoz tartozó tartalékban.*

*(az önkéntes kölcsönös egészség- és önszegélyező pénztárak egyes gazdálkodási szabályairól szóló 268/1997. (XII. 22.) Kormányrendelet (Ebr.) 24/M. §) A pénztár a Szolgáltatási Szabályzatban természetesen vállalhat a fentieknél rövidebb határidőt is.*

#### **19. Mikor igényelhet a tag nyugdíj szolgáltatást?**

*A tag a nyugdíjkorhatár elérését követően kérheti nyugdíj szolgáltatás kifizetését a pénztártól (Öpt. 47 § (5) bekezdés). A nyugdíjkorhatár a társadalombiztosítási nyugellátásról szóló törvény szerinti öregségi nyugdíjkorhatár, továbbá az az időpont, amelytől a pénztártag öregségi nyugdíjban, korhatár előtti ellátásban, szolgálati járandóságban, táncművészeti életjáradékban, átmeneti bányászjáradékban, rokkantsági ellátásban, a Magyar Alkotóművészeti Közalapítvány által folyósított ellátásokról szóló*

kormányrendelet alapján folyósított öregségi, rokkantsági nyugdíjsegélyben (nyugdíjban), növelt összegű öregségi, munkaképtelenségi járadékban vagy nyugdíj előtti álláskeresői segélyben részesül, vagy amelytől a pénztártag a honvédek jogállásáról szóló törvény vagy a rendvédelmi feladatokat ellátó szervek hivatásos állományának szolgálati jogviszonyáról szóló törvény szerinti nyugdíj előtti rendelkezési állományba áthelyezésre kerül (Öpt. 2. § (5) bekezdés a) pontja).

**20. Köteles-e a nyugdíjpénztár a saját járadék folyósításának lehetőségét biztosítani a nyugdíjkorhatárt betöltött tagjai részére?**

*Az önkéntes nyugdíjpénztárak főszabályként kötelesek a saját járadék folyósításának lehetőségét biztosítani nyugdíjkorhatárt betöltött tagjaik számára, ez alól csak azon önkéntes nyugdíjpénztárak képeznek kivételt, melyek a tárgyévut megelőző év december 31. napján 1000 főt meg nem haladó taglétszámmal rendelkeznek (Öpt. 47. § (6i) pont).*

**21. Mennyi időn belül köteles a pénztár a saját járadék folyósítását megkezdeni?**

*Pénztári saját járadék folyósítását választó pénztártag részére a pénztár az alábbiak szerint köteles a járadék folyósítását megkezdeni: a pénztár a saját járadék folyósítására vonatkozó tagi igény kézhezvételétől számított 30 napon belül egy pénztári tájékoztatást küld a tag részére, mely tartalmazza a) annak induló összegét, b) ütemezett pénzkivonás esetében annak várható időtartamát, továbbá c) a folyósítás gyakoriságát (Öpt. 47. § (6e) pont). A pénztár a fenti pénztári tájékoztatásra vonatkozóan küldött tagi válasz kézhezvételét követően 30 napon belül köteles a saját járadék folyósítását megkezdeni (Öpt. 47. § (6f) pont). (Amennyiben a tag a pénztári tájékoztatásra annak kézhezvételét követő 60 napon belül nem küld választ, a pénztári tájékoztatást elfogadottnak kell tekinteni.)*

**22. A fedezeti tartalék terhére nyújthat-e az egészségpénztár call center szolgáltatást?**

*Az egészségpénztárak kizárólag az Öpt. 51/B. §-ban felsorolt kiegészítő egészségbiztosítási szolgáltatásokat, – egyebek mellett – egészségügyi szolgáltatásokat, illetve az Öpt. 51/C. §-ában felsorolt életmódjavító egészségpénztári szolgáltatásokat nyújthatják a fedezeti tartalék terhére. Minthogy a call center szolgáltatás nem minősül egészségügyi szolgáltatásnak, továbbá nem sorolható be az Öpt. 51/B. § (1) bekezdésében, valamint az 51/C. §-ában felsorolt kiegészítő egészségbiztosítási, illetve életmódjavító egészségpénztári szolgáltatások körébe, a pénztárak nem finanszírozhatják a call center szolgáltatást a fedezeti tartalék terhére.*

**23. Milyen jogszabályi rendelkezéseket szükséges figyelembe venni a panaszkezelési szabályzat elkészítése során?**

*A panaszkezelési szabályzat elkészítése során az alábbi jogszabályi rendelkezésekre szükséges figyelemmel lenni:*

- *Az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény;*
- *Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet*
- 

*A fentiekén túl az MNB az alábbi ajánlás alkalmazását is elvárja a szolgáltatóktól:*

- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlása (**Ajánlás**) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról<sup>1</sup>

(Az Ajánlás 43. pontja alapján az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a szolgáltató az Ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a szolgáltató jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a szolgáltató csupán az Ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az Ajánlásra való hivatkozást szükséges kerülni, illetve csak az Ajánlásból átemelt részek tekintetében szükséges alkalmazni.)

#### **24. A szolgáltatónak szükséges-e egyediesíteni a panaszkezelési szabályzatot?**

A panaszkezelési szabályzatot – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapulvételével – minden esetben a szolgáltató működésére, tevékenységének jellegére, valamint adott esetben az arányosság elvére figyelemmel szükséges kialakítani. A szolgáltató ennek megfelelően – egyebek mellett – a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységről, annak elérhetőségeiről (így a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról). Az Ajánlásban foglaltak alapján követendő gyakorlat, hogy a jogszabályi előírások minimumán felül a szolgáltatók szabályzatukban rögzítsék azokat a további információkat, amelyek szükségesek a hatékony panaszkezeléshez, az ügyfelek megfelelő tájékoztatásához, és azt az általános (tisztességes) eljárási politika részeként kezeljék.

Ennek során a panaszkezelési szabályzatot a mindenkori jogszabályoknak, az Ajánlásnak és a szolgáltatók belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kell kialakítani, szükség esetén felülvizsgálni.

Fontos, hogy a szolgáltatók a panaszkezelés során használt fogalmakat a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, következetesen, minden dokumentumban egységes módon alkalmazzák.

#### **25. Milyen közzétételi szabályok vonatkoznak a panaszkezelési szabályzatra?**

A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát a pénztártagok számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és honlapján közzéteszi. Az Ajánlásban foglaltak alapján a panaszkezelési szabályzat közzététele akkor alkalmas a figyelemfelhívásra, ha azt a szolgáltató a honlapjukon könnyen hozzáférhető módon helyezik el, továbbá nyomtatott formában is elérhetővé teszik az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségükben.

A fentiekén túl az Ajánlás alapján az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a szolgáltatók a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában, rövid információs kiadványt, tájékoztatót készítenek és ezen tájékoztató kiadványokat az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben elérhetővé teszik.

#### **26. Milyen gyakran szükséges a panaszkezelési szabályzatot felülvizsgálni?**

A panaszkezelési szabályzatnak a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, naprakész információt kell tartalmaznia, ennek megfelelően amennyiben a szolgáltató működésében, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezések tekintetében változás történik, a panaszkezelési szabályzatot a változásra figyelemmel módosítani szükséges.

---

<sup>1</sup> <https://www.mnb.hu/letoltes/16-2021-panaszkezeles-ajanlas.pdf>

*Leggyakrabban változó rendelkezések: panasz és az arra adott válasz megőrzésének ideje, a panaszról felvett jegyzőkönyv kiadásának határideje, telefonon történő hívásfogadási idő maximuma.*

**27. Kinek kell jóváhagynia a panaszkezelési szabályzatot?**

*A panaszkezelési szabályzatot a szolgáltató vezetése – a pénztár igazgatótanácsa – hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.*

**28. Hogyan kell megismerhetővé tenni a szolgáltató munkatársainak a panaszkezelési szabályzatot?**

*Az Ajánlás alapján szükséges, hogy a szolgáltatók panaszkezelési szabályzata elérhető legyen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység minden munkatársa számára, például a belső informatikai rendszeren keresztül.*

**29. Köteles-e az ügyfél a panaszát személyesen megtenni, vagy eljárhat meghatalmazott útján is?**

*Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Ajánlás alapján az MNB javasolja, hogy a szolgáltatók készítsenek meghatalmazásra vonatkozó, általuk preferált mintát a meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében, és azt tegyék elérhetővé a honlapjukon, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben. Amennyiben az ügyfelek nem a szolgáltató által készített mintát veszik alapul, úgy a szolgáltatóknak szükséges tájékoztatni az ügyfeleket arról, hogy a meghatalmazásnak milyen elengedhetetlen formai kellékei vannak.*

**30. Utalni kell-e a panaszkezelési szabályzatban arra, hogy a pénztár a személyes ügyfélszolgálati tevékenységét kiszervezte?**

*A panaszkezelési szabályzatban meg kell határozni azt az ügyfélforgalom számára megnyitott helyet, ahol az ügyfél személyes szóbeli panaszát előadhatja. Amennyiben a pénztár személyes ügyfélszolgálati tevékenységét kiszervezte, úgy ennek tényét a panaszkezelési szabályzatban fel kell tüntetni, és meg kell jelölni azt a helyet – nyitvatartási időtartammal és elérhetőségekkel – együtt, ahol az ügyfél személyes szóbeli panaszát előterjesztheti.*

**31. Milyen esetben tehet panaszt a pénztártag a pénztárral szemben?**

*A pénztártag a pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan tehet panaszt a pénztárnál vagy személyes ügyfélszolgálati tevékenységét ellátó szolgáltatónál.*

**32. Milyen időtartamban kell a pénztárnak a pénztártagok számára biztosítania a személyes szóbeli panasz előterjesztésének a lehetőségét?**

*A pénztár a szóbeli panaszt valamennyi, a pénztártagok számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanap 8 órától 16 óráig.*