

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Mentő Nyugdíjpénztár**

**2025.**

## **BEVEZETÉS**

Jelen Panaszkezelési szabályzat a Mentő Nyugdíjpénztár (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 77.) - továbbiakban: Pénztár - felé benyújtott, a Pénztár tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok szabályozott kezelése végett került megalkotásra, azzal a céllal, hogy az Pénztártagok észrevételeik, bejelentéseik, illetve panaszaik megtétele során információt szerezhessenek a Pénztár által követett eljárásrendről.

A Pénztár a Pénztártagok panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a Pénztártagok panaszairól szóló nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: Panaszkezelési szabályzat) készít. A Pénztár a Panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja a Pénztártagot a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról.<sup>1</sup>

A felmerült panaszok a Pénztár számára információt adnak a tevékenysége színvonaláról, azokat a Pénztár a tevékenysége fejlesztése folyamatában kiemelten kezeli, s a panaszok felmerülési okainak kiküszöbölésére törekszik.

Jelen Panaszkezelési szabályzat az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet, illetve a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló MNB 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlás rendelkezéseivel összhangban került kialakításra.

## **A PANASZ FOGALMA**

Panaszként értelmezendő és kezelendő minden olyan, a Pénztár tevékenységével, kimutatásával, elszámolásával vagy eljárásával kapcsolatban felmerülő reklamáció, amelyben a panaszos a Pénztár tevékenységének jogszerűségét, a Pénztár kimutatásán (ideértve a különféle tagi és munkáltatói kimutatásokat) feltüntetett adatokat, továbbá a Pénztár valamely eljárását megkifogásolja, illetve sérelmezi.

Panaszként értelmezendő tehát a tagsági jogviszony létrejöttét/szerződéskötést megelőző, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével/szerződéskötéssel összefüggő, továbbá a tagsági jogviszony/szerződés fennállása alatt a pénztár teljesítésével, valamint a tagsági jogviszony/szerződés megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonyt/ szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogások összessége.

Nem minősül panasznak, ha a Pénztártag a Pénztártól a működésével, tevékenységével kapcsolatosan kér tájékoztatást, véleményt vagy indokolást. Az ügyfélkapcsolat során tehát a panaszügy szempontjából a sérelem/hátrány fennállása, illetve annak vélelmezése kritériumként fogalmazódik meg.

## **1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI**

### **1. Szóbeli panasz**

#### **a) személyesen:**

- aa) a panaszügyintézés helye (pontos cím) és a nyitvatartási idő (több ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás) megjelölése,

---

<sup>1</sup> Öpt. 29/A. § (10)

ab) ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség hiányában a székhely és a nyitvatartási idő megjelölése;

b) telefonon:

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő)

megjelölése.

## 2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton (levelezési cím megjelölése),

c) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

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

A Pénztár biztosítja, hogy a Pénztártag a pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

Panasz benyújtására a Pénztárral tagsági/szerződéses jogviszonyban álló bármely Pénztártag/Ügyfél jogosult, értelemszerűen a saját számláját/megtakarítását illetően.

3. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz benyújtásakor a Pénztár ellenőrzi a panasz jogszerű benyújtását, amennyiben azzal kapcsolatban hiányosságot állapít meg, írásban felhívja erre a panaszt benyújtó személy figyelmét.

A panasz benyújtható:

- írásban a Pénztár ügyfélszolgálatára személyesen beadva (1134 Bp., Róbert Károly krt. 77.)
- levélben, a Pénztár székhelyére címezve (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 77.)
- szóban a Pénztár ügyfélszolgálatán munkanapokon 8 óra és 16 óra között, az erről tanúskodó panaszfelvételi ív kitöltésével, melyet az Pénztártag kérésére a Pénztár ügyfélszolgálati ügyintézője köteles felvenni, s melyet a panaszos aláírásával lát el
- telefonon a pénztár 06 (1) 239-7847 telefonszámán munkanapokon 8 óra és 16 óra között, illetve csütörtökönként 16 óra és 20 óra között a pénztár adminisztrációját ellátó szolgáltató 06 (1) 201-6482 telefonszámán vagy
- elektronikus levélben a [krecksko.melinda@mentok.hu](mailto:krecksko.melinda@mentok.hu) elektronikus címre elküldve.

A panaszbejelentésnek legalább az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- a pénztártag/panaszos azonosításra alkalmas adatait (nevét, tagsági azonosító számát, lakcímét, levelezési címét, telefonszámát),
- a panasz tárgya leírását,
- a panaszos igényének megjelölését,
- a panasztétel időpontját.

Amennyiben a panasz elbírálásához szükséges, a Pénztár az alábbi információkat kérheti kiegészítésként a panaszbejelentőtől:

- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a pénztárnál nem áll rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat.

A panaszt benyújtó Pénztártag személyes adatait a Pénztár az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panaszok benyújtásához a Pénztár panaszbejelentő nyomtatványt alakít ki és bocsát a panaszos rendelkezésére, de ennek használata a Pénztártag részéről nem kötelező.

Panaszbejelentő nyomtatványt a Magyar Nemzeti Bank is kialakított, mely az MNB honlapján érhető el ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)), s az elérhetőséget a Pénztár [www.mentonyugdijpenztar.hu](http://www.mentonyugdijpenztar.hu) felületen is biztosítja.

## 2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panaszbejelentéshez a Pénztár panaszrendezési munkalapot csatol, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a panasz nyilvántartási számát és típusát,
- a panaszfelvétel időpontját, a panaszfelvétel módját,
- a panasz rögzítőjének, illetve az illetékes terület vezetőjének a nevét
- a panaszrendezés mikéntjét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszrendezés megtörténtének és az Ügyféltájékoztatás kiküldésének dátumát.

A személyesen tett panaszokat a panaszt felvevő ügyfélszolgálati ügyintéző megkísérli lehetőség szerint azonnal orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet és a megoldást az Pénztártag elfogadja, a panaszrendezési munkalapon az ügyfélszolgálati ügyintéző a megoldást is rögzíti.

Amennyiben a probléma orvoslása nem lehetséges azonnal, a panaszt az ügyfélszolgálati ügyintéző továbbítja az IT elnöke részére, aki intézkedik a panaszügy kivizsgálásáról és rendezéséről.

A panaszügy kivizsgálása eredményéről és a meghozott intézkedésről a Pénztár a panaszügy iktatását követő 15 munkanapon belül írásban tájékoztatja a panaszost. A tájékoztatásban foglaltakat a Pénztárnak meg kell indokolnia, amennyiben jogszabályra hivatkozik, a pontos jogszabályi helyet fel kell tüntetnie.

Amennyiben a felmerült panaszügy orvoslása a 15 munkanapos határidőn belül nem lehetséges, a Pénztár erről is köteles tájékoztatni a panaszost, megjelölve az orvoslás legkésőbbi várható időpontját. Ez esetben a tájékoztatást két lépésben kell megtenni.

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
3. Szóbeli panasz

### 3.1. A szóbeli panasz azonnali megvizsgálása

- 3.1.1. Önkéntes kölcsönös biztosító pénztár esetében a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Pénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

3.1.2. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pénztár a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

### 3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz

3.2.1. Amennyiben a Pénztártag szóban (személyesen vagy telefonon) közli a panaszát, a Pénztár ügyfélszolgálati ügyintézője köteles tájékoztatni őt arról, hogy reklamációját panaszként tekinteni abban az esetben áll módjában, ha azt írásban is megerősíti.

3.3. Ha a Pénztártag a szóbeli 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.

3.4. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Pénztártagnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Pénztártagnak meg kell küldeni.

3.5. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Pénztártag neve,
- b) a Pénztártag lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a Pénztártag panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- g) a Pénztártag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy (ügyfélszolgálati ügyintéző) és a Pénztártag aláírása.

3.6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Pénztár a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Pénztártagnak.

## 4. Írásbeli panasz

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Pénztár a Pénztártagnak.

4.2. Az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszert, valamint a Pénztár a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz a Pénztártag által bejelentett és a Pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a

Pénztár által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

### **3. ADATKÉRÉS**

1. A Pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a Pénztártagtól:
  - a) neve,
  - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - d) telefonszáma,
  - e) értesítés módja,
  - f) panasszal érintett szolgáltatás,
  - g) panasz leírása, oka,
  - h) a panasz alátámasztásához szükséges, a Pénztártag birtokában levő olyan dokumentumok másolata, amely a Pénztárnál nem áll rendelkezésre,
  - i) meghatalmazott útján eljáró Pénztártag esetében érvényes meghatalmazás,
  - j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó Pénztártag adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

### **4. A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG**

3. A Pénztár a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatni köteles arról is, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés
  - a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, avagy
  - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult-e.

Az előbbi (a) esetben a panaszos igazáért a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, az utóbbi (b) esetben a panaszos fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet az MNB-nél a panaszával összefüggésben.

Ha a Pénztár álláspontja szerint a panaszügy mindkét területet érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról kell tájékoztatnia, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

Akár a panaszbejelentés elutasítása, akár orvoslása esetén a tájékoztatásban a Pénztár köteles feltüntetni, hogy a panaszos az ügyével a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz, vagy a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi

Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. Ugyanezt megteheti a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is.

Ezek elérhetőségei az alábbiak, melyre a Pénztárnak az elutasításában is fel kell hívnia az ügyfél figyelmét:

Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levél cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777

Telefon: +36 80 203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.mnb.hu/pfk](http://www.mnb.hu/pfk)

Pénzügyi Békéltető Testülethez

1122 Budapest, Krisztina krt. 6

1525 Budapest BKKP Pf. 172

+36 80 203-776

[ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

<https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Az itt elérhető formanyomtatványokat a Pénztár (a Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére) a panaszos kérésére költségmentesen megküldi részére.

A panaszos, amennyiben igényli, a panaszával kapcsolatban konzultációt, illetve meghallgatást is kérhet előre egyeztetett időpontban.

## 5. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Pénztár nyilvántartást vezet, mely tartalmazza
  - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
  - 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 – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.
2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.
3. A panaszügyeket, illetve az azokról vezetett statisztikákat a Pénztár vezetése köteles időközönként megvizsgálni, azok tendenciáiról a küldöttközgyűlésnek beszámolni.

## 6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

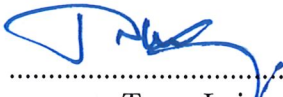
A panaszok és azok kivizsgálása eredményének ellenőrzését az Ellenőrző Bizottság ellenőrzési tervében is szerepeltetni kell időközönként.

A Pénztár jelen Panaszkezelési szabályzatát és annak mellékleteit a pénztártagok számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségében kifüggeszti, és a [www.mentonyugdijpenztar.hu](http://www.mentonyugdijpenztar.hu) honlapján közzéteszi.

Jelen Panaszkezelési szabályzatot a Pénztár Igazgatótanácsa hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.

Jelen Panaszkezelési szabályzatot a Pénztár Igazgatótanácsa az 23/2025. (07.18.) számú IT határozattal fogadta el.

Hatályos: 2025. július 19-től.

  
.....  
Toma Lajos  
az Igazgatótanács elnöke

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány
2. sz. melléklet: Panaszrendezési munkalap

Beérkezett:	
Azonosító:	

## Panaszbejelentő nyomtatvány

Alulírott pénztártag

Panaszos azonosító adatai		Pénztár tölti ki	
Neve:		Tagkód:	
Lakcíme:		Felvette:	
Adóazonosít		Megjegyzések:	
Telefonos			
E-mail cím:			

a Mentő Nyugdíjpénztár<sup>2</sup> tagjaként az alábbi ügyben fordulok panasszal a Pénztár felé:

<p>A panaszolt ügy leírása:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Csatolt dokumentumok</p> <p>.....</p> <p>Értesítés kért módja (postán, e-mailben, személyesen a pénztár ügyfélszolgálatán):</p> <p>.....</p>
---

Kelt: .....

.....

pénztártag aláírása

Beérkezett:	
-------------	--

<sup>2</sup> a nyugdíjpénztár felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., honlap címe: [www.mnb.hu/pfk](http://www.mnb.hu/pfk); e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Azonosító:

## Panaszrendezési munkalap

Neve:	<input type="text"/>	Tagkód:	<input type="text"/>
MNB hivatkozás	<input type="text"/>	Tipus	<input type="text"/>

A panaszolt ügy leírása:

.....

.....

.....

Vélemény:

.....

.....

.....

Elbírálta:

Intézkedés:

.....

.....

.....

Felelős:

Eredmény / rendezés dátuma:

.....  
.....  
.....

Aláírás:

Kelt: .....

.....

IT elnök aláírása

