



Tartalomjegyzék

253/2012. (IX. 11.) Korm. rendelet	A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet módosításáról	19847
254/2012. (IX. 11.) Korm. rendelet	A lakás-előtakarékossággal összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról a Magyar Program Egyszerűsítési Programjának végrehajtása céljából	19850
5/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet	A pénzügyi intézmények, a pénzforgalmi intézmények és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények panaszkezelésére vonatkozó szabályokról	19853
6/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet	Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak panaszkezelésére vonatkozó szabályokról	19857
7/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet	A magánnyugdíjpénztárak panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról	19860
8/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet	A foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmények panaszkezelésére vonatkozó szabályokról	19864
9/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet	A biztosítók és a független biztosításközvetítők panaszkezelésére vonatkozó szabályokról	19868
10/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet	A befektetési vállalkozások és árutőzsdei szolgáltatók panaszkezelésére vonatkozó szabályokról	19871
11/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet	A befektetési alapkezelők panaszkezelésére vonatkozó szabályokról	19875
52/2012. (IX. 11.) NFM rendelet	Egyes vasúti hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól szóló miniszteri rendeletek módosításáról	19880
53/2012. (IX. 11.) NFM rendelet	A vasúti igazgatási szerv részére fizetendő felügyeleti díj megfizetésének módjáról és feltételeiről szóló 10/2008. (VI. 30.) KHEM rendelet módosításáról	19885
223/2012. (IX. 11.) KE határozat	Dandártábornoki kinevezésről	19887
224/2012. (IX. 11.) KE határozat	Szolgálati viszony megszűnésének megállapításáról	19887
225/2012. (IX. 11.) KE határozat	Kitüntetés adományozásáról	19888
226/2012. (IX. 11.) KE határozat	Kitüntetés adományozásáról	19889
1348/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	A IX. Helyi önkormányzatok támogatásai és helyben maradó személyi jövedelemadója fejezetből való egyszeri előirányzat-átcsoportosításról	19889

Tartalomjegyzék

1349/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	A csapadéghiányos időjárás és az ezzel összefüggő takarmánypiaci problémák miatti rendkívüli intézkedésekről	19891
1350/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	Az állattenyésztési ágazatok megsegítése érdekében a rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő előirányzat-átcsoportosításról	19892
1351/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	A meteorológiai feladatok finanszírozása érdekében a Honvédelmi Minisztérium és a Vidékfejlesztési Minisztérium fejezetek közötti előirányzat-átcsoportosításról	19894
1352/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	A rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból az ENSZ Élelmezési és Mezőgazdasági Szervezete felé fennálló hátralékos kötelezettségének teljesítéséhez szükséges előirányzat-átcsoportosításról	19897
1353/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	A rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő előirányzat-átcsoportosításról és a rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő előirányzat-átcsoportosításról szóló 1160/2012. (V. 18.) Korm. határozat módosításáról	19899
1354/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	A rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő előirányzat-átcsoportosításról	19901
1355/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	A rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő előirányzat-átcsoportosításról	19903
1356/2012. (IX. 11.) Korm. határozat	A törökbálinti Bálint Márton Iskola és Sportközpont beruházás befejezéséhez és egyéb, PPP konstrukcióban létesült sportlétesítmények kiváltásához kapcsolódó forrás átadásáról	19905
104/2012. (IX. 11.) ME határozat	Magyarország Kormánya és az Osztrák Szövetségi Kormány között a közös államhatáron lévő határátkelőhelyekről és határátlépési pontokról, valamint a közúti és vízi közlekedésben a határforgalom ellenőrzésében történő együttműködésről szóló Megállapodás létrehozására adott felhatalmazásról	19907
105/2012. (IX. 11.) ME határozat	Helyettes államtitkár kinevezéséről	19907
106/2012. (IX. 11.) ME határozat	Az Országos Statisztikai Tanács tagjának felmentéséről és új tag megbízásáról	19908
107/2012. (IX. 11.) ME határozat	Helyettes államtitkár megbízatása megszűnésének megállapításáról	19908
108/2012. (IX. 11.) ME határozat	Helyettes államtitkár kinevezéséről	19909

III. Kormányrendeletek

A Kormány 253/2012. (IX. 11.) Korm. rendelete a lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet módosításáról

A Kormány az Alaptörvény 15. cikk (3) bekezdésében meghatározott eredeti jogalkotói hatáskörében, az Alaptörvény 15. cikk (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

- 1. §** A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.) 21. és 21/A. §-a helyébe a következő rendelkezések lépnek:
- „21. § (1) A kedvezmény, adó-visszatérítési támogatás igénybevételével
- a) épített vagy bővített lakásra a használatbavételi engedély megadását, vagy
- b) vásárolt lakásra az adásvételi szerződés megkötését
- követő 10 évig terjedő időszakra – a 24. § (6) bekezdésében foglaltak figyelembevételével – az állam javára jelzálogjog, valamint annak biztosítására elidegenítési és terhelési tilalom kerül bejegyzésre. Az állam javára szóló jelzálogjog, valamint az elidegenítési és terhelési tilalom bejegyeztetését a támogatást folyósító hitelintézet kérelmezi.
- (2) Az (1) bekezdésben foglaltakat alkalmazni kell a fiatalok otthonteremtési támogatása esetén is azzal, hogy a jelzálogjog, valamint elidegenítési és terhelési tilalom időtartama 5 év.
- (3) Ha az (1) vagy (2) bekezdés szerinti időszakon belül a kedvezmény, az adó-visszatérítési támogatás vagy a fiatalok otthonteremtési támogatása igénybevételével épített, vásárolt vagy bővített
- a) lakást lebontják – kivéve, ha a bontás természeti katasztrófa miatt vált szükségessé –,
- b) lakást elidegenítik,
- c) lakás nem a támogatott személy és a vele együttköltözők lakóhelyéül szolgál,
- d) lakás használatát harmadik személynek átengedik, vagy
- e) lakást a lakáscéltól eltérően hasznosítják,
- a támogatott személy köteles ennek tényét a (4) bekezdésben foglaltak szerint bejelenteni és a támogatás folyósított összegét a 21/B. § (1) bekezdésében foglaltak szerint visszafizetni. A visszafizetési kötelezettség érvényesítése iránt a Kincstár intézkedik.
- (4) A támogatott személy
- a) a lakás elidegenítését az erre vonatkozó szerződés megkötésétől,
- b) a bontást és a lakáscéltól eltérő hasznosítást az arra vonatkozó engedély kiadásától,
- c) annak tényét, hogy a lakás nem saját maga és a vele együttköltözők lakóhelyéül szolgál a személyi adat- és lakcímnylvántartó hatóságnál történt lakcímbeljelentéstől, vagy
- d) a lakás használatának átengedését az arra vonatkozó szerződés megkötésétől vagy annak hiányában annak megkezdésétől
- számított 30 napon belül köteles a Kincstárnak a támogatással érintett ingatlan fekvésének helye szerint illetékes területi szervének bejelenteni az ezekre vonatkozó iratok egyidejű csatolásával. Ha a szerződés létrejöttéhez harmadik személy beleegyezése szükséges, a bejelentési határidő 45 nap. Ha a szerződés érvényességéhez hatósági jóváhagyás vagy hatósági nyilvántartásba történő bejegyzés szükséges, a bejelentési határidő ennek megtörténtét követő 30 nap.
- (5) A Kincstárnak a támogatással érintett ingatlan fekvésének helye szerint illetékes területi szerve a (4) bekezdés szerinti bejelentést követően, ha a lakás tulajdonosa a 21/A. § (1) bekezdése szerinti felfüggesztést nem kérte, kötelezi a lakás tulajdonosát a támogatás visszafizetésére.
- (6) Ha a lakás tulajdonosa a (4) bekezdésben foglalt bejelentési kötelezettségének nem vagy nem a bejelentési határidőben tesz eleget, a visszafizetési kötelezettség a bontás, a lakáscéltól eltérő hasznosítás megkezdésének, a lakáshasználat átengedésének vagy a lakás elidegenítésére vonatkozó szerződés megkötésének napjától számítva a Ptk. 301. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamattal növelten terheli.
- (7) Házasság felbontása esetén, ha a volt házaspár közös lakásukat idegenítik el, őket az igénybevett a kedvezmény, az adó-visszatérítési támogatás vagy a fiatalok otthonteremtési támogatása visszafizetési kötelezettsége

az elidegenítésből származó bevétel bírósági határozat szerinti vagy a közöttük létrejött házassági vagyonmegosztási szerződésben rögzített arányban terheli.

(8) Ha a támogatott személy lakásának egy részét elidegeníti, a kedvezmény, az adó-visszatérítési támogatás, vagy a fiatalok otthonteremtési támogatása összegének csak az elidegenítésre kerülő tulajdoni hányadra jutó arányos részét kell visszafizetni.

(9) Ha az eladó a korábbi lakás elidegenítéséből származó – a 21/B. § (3) bekezdése szerinti összeggel csökkentett – bevételnek csak egy részét fordította az újabb lakás megszerzésére, a támogatásnak az eladási és a vételár különbözetével arányos részét kell visszafizetni.

21/A. § (1) Ha a lakás tulajdonosa a lakásigényét a lakás cseréjével, vagy a lakás elidegenítését követően másik lakás építése vagy vásárlása útján elégíti ki, a kedvezmény, adó-visszatérítési támogatás, vagy a fiatalok otthonteremtési támogatása visszafizetésével kapcsolatos kötelezettségét építési szándék esetében 3, vásárlási szándék esetében 1 évig a tulajdonos – a 21. § (4) bekezdése szerinti bejelentés megtételét követő legfeljebb 60 napon belül benyújtott – kérelme alapján a Kincstárnak a támogatással érintett ingatlan fekvésének helye szerint illetékes területi szerve felfüggeszti.

(2) Az (1) bekezdés szerinti felfüggesztés feltétele, hogy a támogatott személy az igénybevett támogatás összegét a „10032000-01501315 Kincstár lakáscélú kedvezmények letéti számlára” befizesse.

(3) Az (1) bekezdés szerinti felfüggesztés időtartamát az igénybevett támogatás összegének kincstári letéti számlára érkezésének napjától kell számítani.

(4) A felfüggesztés időtartama egy alkalommal legfeljebb 1 évvel meghosszabbítható, ha ezt a támogatott személy az (1) bekezdés szerinti határidő lejárta előtt legfeljebb 30 nappal kérelmezi.

(5) A felfüggesztés időtartama alatt a lakás tulajdonosának kérelmére, amennyiben a másik lakás megszerzése még nem történt meg, a kedvezmény, adó-visszatérítési támogatás igénybevételével épített, vásárolt, bővített, vagy a fiatalok otthonteremtési támogatásával vásárolt lakást a Kincstárnak a támogatással érintett ingatlan fekvésének helye szerint illetékes területi szerve tehermentesíti.

(6) A másik lakás megszerzésének hitelt érdemlő igazolása esetén a felfüggesztés megszüntetéséről a Kincstár határozatban dönt, megállapítja a kincstári letéti számláról a támogatott személynek kifizethető összeget és intézkedik a terhek másik lakásra történő bejegyeztetése iránt. A Kincstár a felfüggesztés megszüntetéséről szóló határozatának jogerőre emelkedésétől számított 15 napon belül átutalja a jogosultnak a határozatában megállapított összeget a jogosult határozatban megjelölt bankszámlájára.

(7) A támogatott személy akkor is köteles az (1) bekezdésben foglalt másik lakás építésére vagy vásárlására irányuló kötelezettségnek eleget tenni, amennyiben a felfüggesztés időtartama alatt a 21. § (1) vagy (2) bekezdése szerinti elidegenítési tilalomra irányadó időtartam lejár.

(8) Ha a támogatott személy a másik lakás megszerzését a felfüggesztés időtartama alatt nem igazolja, vagy kisebb értékű lakás megszerzését igazolja, a kincstári letéti számlán elhelyezett összeg, illetve annak az eladási és a vételár különbözetével arányos része visszafizetett támogatásnak minősül, amelynek központi költségvetés javára történő átvételéről a Kincstár intézkedik.

(9) Ha a támogatott személy az (1) vagy (4) bekezdés szerinti határidő lejártáig

a) az újabb lakás megszerzését hitelt érdemlően igazolja

aa) adásvételi vagy csereszerződés bemutatásával vagy

ab) építés esetében a használatbavételi engedély bemutatásával

és

b) a korábbi lakás elidegenítéséből származó teljes bevételt – csökkentve a 21/B. § (3) bekezdése szerinti összeggel – szerződéssel és értébecsléssel, építés esetén pedig számlával igazoltan az új lakás megszerzésére fordította, a 21. § (3) bekezdése szerinti kötelezettség az eredeti határidő lejártáig terheli.

(10) A (9) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben a tulajdonjog megszerzését a Kincstár a számítógépes ingatlan-nyilvántartási adatbázishoz közvetlen hozzáférést biztosító TAKARNET rendszerből, az elektronikus dokumentumként szolgáltatott hiteles tulajdoni lap másolat lekérdezésével ellenőrzi.

(11) A (9) bekezdés esetében a kedvezmény, az adó-visszatérítési támogatás, a megelőlegező kölcsön időszaka alatt az állam által fizetett ellenszolgáltatások és a fiatalok otthonteremtési támogatása visszafizetését biztosító jelzálogjognak az ingatlan-nyilvántartásban az újabb lakásra való átjegyzése iránt a Kincstárnak a támogatással érintett ingatlan fekvésének helye szerint illetékes területi szerve intézkedik. A megelőlegező kölcsönt biztosító jelzálogjog újabb ingatlanra történő átjegyezhetőségéről a hitelintézet dönt és intézkedik.”

2. § Az R. a következő 21/B. és 21/C. §-sal egészül ki:

„21/B. § (1) A 21. § (3) és (6)–(9) bekezdésében foglalt visszafizetési kötelezettséget a „10032000-01034080 Lakástámogatások visszafizetése bevételi számla” kincstári számlára kell teljesíteni.

(2) Az (1) bekezdés szerinti visszafizetési kötelezettség teljesítését követően a Kincstárnak a támogatással érintett ingatlan fekvésének helye szerint illetékes területi szerve határozatban dönt

a) – a 21. § (3) és (6) bekezdése esetén – a támogatás visszafizetését biztosító jelzálogjognak az ingatlan-nyilvántartásból történő törléséről,

b) – a 21. § (7) és (8) bekezdése esetén – a teljes támogatási összeg visszafizetését biztosító jelzálogjognak, valamint elidegenítési és terhelési tilalomnak a törléséről, továbbá a visszafizetési kötelezettség alá nem eső támogatási összegnek megfelelő az államot megillető jelzálogjognak, illetve az azt biztosító elidegenítési és terhelési tilalomnak támogatott lakásra történő bejegyzéséről, vagy

c) – a 21. § (9) bekezdése esetén – a visszafizetési kötelezettség alá nem eső támogatási hányadra jutó jelzálogjognak, továbbá annak biztosítására az elidegenítési és terhelési tilalomnak az újabb ingatlanra az állam javára bejegyzéséről.

(3) A korábbi lakás elidegenítéséből származó bevétel csökkenthető

a) a lakás átruházásából származó jövedelem után az állami adóhatóság által igazoltan megfizetett személyi jövedelemadó összegével,

b) azzal az összeggel, melyet az adós az elidegenítésből származó bevételből az értékesített lakás építését, vásárlását vagy bővítését szolgáló lakáscélú hitelintézeti kölcsön összegűg előtörlesztésére és annak díjára fordított, de legfeljebb akkora összeggel, hogy az ily módon csökkentett bevétel összege elérje az igénybevett kedvezmény, adó-visszatérítési támogatás, fiatalok otthonteremtési támogatása együttes összegének kétszeresét.

21/C. § (1) A nem magyar állampolgár támogatott személy részére a közvetlen támogatások és a kamattámogatás a három hónapot meghaladó tartózkodási jogosultság fennállásának időtartama alatt nyújtható, ha Magyarország területén bejelentett lakóhellyel rendelkezik. A tartózkodási jogosultság fennállását évente január 31-éig kell a hitelintézet felé igazolni. A közvetlen támogatást vagy kamattámogatást igénybe vevő nem magyar állampolgár tartózkodási jogosultságában bekövetkezett változást 8 napon belül köteles a támogatást folyósító hitelintézetnek bejelenteni.

(2) Amennyiben építés esetén a használatbavételi engedély megadását, vásárlás esetén az adásvételi szerződés megkötését követő 10 éven belül a nem magyar állampolgár támogatott személy tartózkodási jogosultsága megszűnik, és 30 napon belül nem kap a 18. § (2) bekezdés f) pontja szerinti tartózkodási jogosultságot igazoló okmányt, vagy a 18. § (2) bekezdés g)–h) pontja szerinti tartózkodásra jogosító engedélyt, vagy nem szerez a 18. § (2) bekezdés i)–k) pontja szerinti jogállást az igénybe vett kedvezmény, adó-visszatérítési támogatás vagy fiatalok otthonteremtési támogatása összegének – a 10 évből még fennmaradó időtartamhoz viszonyított – arányos részét köteles visszafizetni. A 10 évből még fennmaradó időtartamot a tartózkodási jogosultság megszűnését követő 30 napos határidő lejártától kell számítani.

(3) Ha a (2) bekezdés alapján a kedvezmény, az adó-visszatérítési támogatás vagy a fiatalok otthonteremtési támogatása visszafizetésére kötelezett személy a 10 évből még fennmaradó időtartamon belül ismét a 18. § (2) bekezdés f) pontja szerinti tartózkodási jogosultságot igazoló okmányt, a 18. § (2) bekezdés g)–h) pontja szerinti tartózkodásra jogosító engedélyt kap, vagy a 18. § (2) bekezdés i)–k) pontja szerinti jogállást szerez és bejelentett lakóhellyel rendelkezik, a kedvezménynek, az adó-visszatérítési támogatásnak vagy a fiatalok otthonteremtési támogatásának a tartózkodási jogosultság megszűnését követő 30 napig, de legkésőbb a 10 év lejártáig terjedő időtartammal arányos részére ismét jogosulttá válik.

(4) Amennyiben a nem magyar állampolgár támogatott személy tartózkodási jogosultsága megszűnik, és 30 napon belül nem kap a (2) bekezdés szerinti tartózkodást igazoló vagy arra jogosító okmányt, engedélyt vagy jogállást, a 30 napos határidő lejártát követően az újabb tartózkodásra jogosító okmány, engedély kiadásáig vagy jogállás megszerzéséig az állam 12. §-ban, valamint a 13. §-ban meghatározott hitelek törlesztésének megfizetéséhez nem nyújt támogatást.

(5) Ha a megelőlegező kölcsön adós nem magyar állampolgár támogatott személy tartózkodási jogosultsága megszűnik, és 30 napon belül nem kap a 18. § (2) bekezdés f) pontja szerinti tartózkodási jogosultságot igazoló okmányt, vagy a 18. § (2) bekezdés g)–h) pontja szerinti tartózkodásra jogosító engedélyt, vagy a 18. § (2) bekezdés i)–k) pontja szerinti jogállást, valamint a gyermekvállalását nem vagy csak részben teljesítette, köteles tartózkodási jogosultsága megszűnését követő 30 napon belül a megelőlegező kölcsönnek a meg nem született gyermekekre eső részét a folyósító hitelintézet részére visszafizetni, vagy azt a hitelintézettel kötött megállapodás szerint piaci kamatozású kölcsönként törleszteni. Ha a gyermekvállalást a tartózkodási jogosultság megszűnése előtt, vagy ezt

követő 30 napon belül teljesíti, a visszafizetésre a (2) bekezdésben foglalt rendelkezéseket az 5/A. § (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével kell megfelelően alkalmazni.”

- 3. §** Az R. a következő 48. §-sal egészül ki:
„48. § E rendeletnek a lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet módosításáról szóló 253/2012. (IX. 11.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Módr2.)
a) 1. §-ával megállapított 21. és 21/A. §-át, valamint 2. §-ával megállapított 21/B. §-át a Módr2. hatálybalépését követően benyújtott felfüggesztés iránti kérelmek,
b) 2. §-ával megállapított 21/C. §-át a Módr2. hatálybalépését követően megszűnt tartózkodási jogosultság esetén kell alkalmazni.”
- 4. §** Ez a rendelet a kihirdetését követő nyolcadik napon lép hatályba.
- 5. §** Az R. 24. § (6) bekezdésében a „21. § (1) bekezdésében” szövegrész helyébe a „21. § (1) vagy (2) bekezdésében” szöveg lép.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

A Kormány 254/2012. (IX. 11.) Korm. rendelete a lakás-előtakarékossgal összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról a Magyar Program Egyszerűsítési Programjának végrehajtása céljából

A Kormány a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény 26. § a) pontjában,
a 7–9. § tekintetében a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény 26. § b) pontjában,
a 10. § tekintetében a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 30. § a) pontjában
kapott felhatalmazás alapján,
az Alaptörvény 15. cikk (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

- 1. §** (1) A lakás-előtakarékossgal állami támogatásáról szóló 215/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Látr.) 1. § (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
„(1) A lakás-előtakarékoskodó az Ltv. 21. §-ában foglalt feltételek megléte esetén a lakás-előtakarékosági szerződés megkötésekor az állami támogatásra kérelmet (a továbbiakban: kérelem) nyújthat be a lakás-takarékpénztárhoz. A szerződéskötést megelőzően az állami támogatás iránti igény esetén a lakás-takarékpénztár a saját és a kincstár elektronikus nyilvántartási rendszerében ellenőrzi, hogy a természetes személy lakás-előtakarékoskodó vagy – amennyiben kedvezményezett jelölnek meg – a kedvezményezett javára, nem természetes személy lakás-előtakarékoskodó esetén ugyanarra az épületre kérelmeztek-e állami támogatást. A lakás-takarékpénztár tájékoztatja a lakás-előtakarékoskodót az ellenőrzés eredményéről és következményeiről.”
- (2) A Látr. 1. §-a a következő (1a) bekezdéssel egészül ki:
„(1a) A lakás-takarékpénztár az állami támogatásra benyújtott kérelem esetén a lakás-előtakarékoskodó vagy – amennyiben kedvezményezett jelölnek meg – a kedvezményezett személyéről vagy nem természetes személy által kötött szerződés esetén a lakás-előtakarékoskodó nevééről, adószámáról és az épület címéről, valamint az ingatlan-nyilvántartási adatbázisból lekérdezett helyrajzi számáról adatot szolgáltat a kincstár részére a havi adatszolgáltatás keretében. A kincstár jelzi, ha az állami támogatásra való jogosultság nem áll fenn.”
- (3) A Látr. 1. § (2) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
„(2) A kérelem alapján a lakás-takarékpénztár készíti el a lakás-előtakarékoskodó megtakarítási évének leteltekor az adott évi támogatásra vonatkozó igénylést mindaddig, amíg a lakás-előtakarékoskodó az erre vonatkozó kérelmét vissza nem vonja.”

- (4) A Látr. 1. § (4)–(7) bekezdése helyébe a következő rendelkezések lépnek:

„(4) A lakás-takarékpénztár a kérelmet elutasítja, ha a természetes személy lakás-előtakarékoskodó vagy – amennyiben kedvezményezett jelölnek meg – a kedvezményezett javára az adott naptári évben már átutaltak állami támogatást vagy arra vonatkozóan már kérelmet nyújtottak be ugyanahhoz a lakás-takarékpénztárhoz. A támogatás igénylést a kincstár utasítja el, ha ugyanazon természetes személy javára az adott naptári évben már átutaltak állami támogatást egy másik lakás-takarékpénztárhoz.

(5) A lakás-takarékpénztár a kérelmet elutasítja, ha a nem természetes személy lakás-előtakarékoskodó által ugyanarra az épületre kötött lakás-előtakarékosági szerződésre az adott naptári évben már átutaltak állami támogatást vagy arra vonatkozóan már kérelmet nyújtottak be ugyanahhoz a lakás-takarékpénztárhoz. A támogatás igénylést a kincstár utasítja el, ha a nem természetes személy lakás-előtakarékoskodó által ugyanarra az épületre kötött lakás-előtakarékosági szerződésre az adott naptári évben már átutaltak állami támogatást egy másik lakás-takarékpénztárhoz.

(6) Nem kell alkalmazni a (4) és az (5) bekezdésben foglaltakat, ha az adott naptári évben az utolsó, töredék megtakarítási év miatt utalnak át másodszor állami támogatást, valamint ha a töredék megtakarítási év után járó állami támogatás utalását követően, azonos naptári évre vonatkozóan igényelnek ugyanazon személy javára másik olyan lakás-előtakarékosági szerződésre állami támogatást, amelyre korábban még nem igényeltek, feltéve, hogy ezen másik szerződés igényléssel érintett megtakarítási éve a korábbi szerződés igényléssel érintett megtakarítási idejét követően kezdődött el.

(7) Az Ltv. 24. § (2) bekezdésében foglaltak teljesítése érdekében a lakás-takarékpénztár minden szerződés olyan átruházásánál vagy olyan módosításánál, amely érinti az állami támogatásra jogosult lakás-előtakarékoskodó vagy a kedvezményezett személyét, ellenőrzi, hogy szerződéses állományában és a kincstár elektronikus nyilvántartási rendszerében ugyanannak a személynek a javára vagy ugyanarra az épületre kérelmezték-e már az állami támogatást. Amennyiben a kincstár a hozzá benyújtott igénylések alapján többszörös igénybevételt észlel egy lakás-takarékpénztáron belül, értesítése alapján a lakás-takarékpénztár 30 napon belül intézkedik a jogosulatlan igénybevétel megszüntetése érdekében.”

2. § (1) A Látr. 7. §-a a következő (4a) bekezdéssel egészül ki:

„(4a) A lakás-takarékpénztár a lakás-előtakarékoskodó vagy a kedvezményezett kérelmére lekérdezi az elektronikus dokumentumként szolgáltatott hiteles tulajdonilap-másolatot az ingatlan-nyilvántartási adatbázisból a másolatért fizetendő igazgatási szolgáltatási díj megtérítése esetén.”

- (2) A Látr. 7. § (6) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(6) Az igénybe vett összeg felvételét megelőzően kell benyújtani a (2) bekezdésben felsorolt iratok közül az adásvételi szerződést, a tulajdonjog visszerhes átruházására irányuló egyéb okiratot és – az ügyfél igénye esetén – a szerződés, illetve az okirat földhivatalhoz történő benyújtására a lakás-takarékpénztárnak adott megbízást, valamint az építési engedélyt. A (2)–(3) bekezdésben felsorolt iratok közül az igénybe vett összeg felvételét követő 30 napon belül kell benyújtani a lakáscélú kölcsön törlesztéséről szóló igazolást és a (3) bekezdés a) pont 3. alpontjában és a (3) bekezdés b) pontjában meghatározott iratokat, 18 hónapon belül a lakás vagy családi ház építésére, bővítésére vonatkozó számlákat, az egyéb szükséges iratokat pedig 120 napon belül.”

3. § A Látr. a következő 9. §-sal egészül ki:

„9. § A lakás-előtakarékosággal összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról a Magyar Program Egyszerűsítési Programjának végrehajtása céljából című 254/2012. (IX. 11.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Módr.) 2. §-ával megállapított 7. § (4a) és (6) bekezdését a Módr. hatálybalépését megelőzően kötött lakás-előtakarékosági szerződésekre is alkalmazni kell.”

4. § A Látr. a következő 10. §-sal egészül ki:

„10. § A Módr. 1. §-ával megállapított 1. § (2), (4), (5), (6) és (7) bekezdését a Módr. hatálybalépését megelőzően kötött lakás-előtakarékosági szerződésekre is alkalmazni kell.”

5. § A Látr. 7. § (3) és (4) bekezdésében a „kedvezményezett” szövegrész helyébe a „kedvezményezett vagy ezen személyek közeli hozzátartozója” szöveg lép.

6. § Hatályát veszti a Látr. 7. § (12) bekezdése.

- 7. §** (1) A lakás-takarékpénztár általános szerződési feltételeiről szóló 47/1997. (III. 12.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ászfr.) 7. § (2) bekezdése a következő f) ponttal egészül ki:
(Az általános szerződési feltételeknek tartalmaznia kell, hogy a lakás-takarékpénztár felszámíthat:) „f) a lakáskölcsön vagy az áthidaló kölcsön biztosítékul szolgáló ingatlanon alapított jelzálogjog bejegyzéséért jelzálog-bejegyzési díjat.”
- (2) Az Ászfr. 7. §-a a következő (6) bekezdéssel egészül ki:
„(6) A (2) bekezdés f) pontjában meghatározott díj nem haladhatja meg a jelzálogjog bejegyzésért fizetendő igazgatási szolgáltatási díj maximális mértékét.”
- (3) Az Ászfr. „A szerződés megkötése, a kamatok, a költségek és a díjak” alcíme a következő 7/A. §-sal egészül ki:
„7/A. § A lakás-előtakarékoskodó a szerződésben hozzájárul igényjogosultságának és a lakáscélú felhasználás ellenőrzéséhez szükséges adatainak kezeléséhez.”
- 8. §** Az Ászfr. a következő 18. §-sal egészül ki:
„18. § A lakás-előtakarékoszággal összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról a Magyar Program Egyszerűsítési Programjának végrehajtása céljából című 254/2012. (IX. 11.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Módr.) 7. § (1) és (2) bekezdésével megállapított 7. § (2) bekezdés f) pontját és 7. § (6) bekezdését a Módr. hatálybalépését követően kötött áthidaló kölcsön és lakáskölcsön szerződésekre kell alkalmazni, a Módr. hatálybalépését megelőző napon hatályos 7. § (2) bekezdés d) pontját és 7. § (4) bekezdését a Módr. hatálybalépését megelőzően megkötött lakás-előtakarékoszági szerződésekre kell alkalmazni.”
- 9. §** Hatályát veszti az Ászfr. 7. § (2) bekezdés d) pontja és a (4) bekezdésében az „és d)” szövegrész.
- 10. §** (1) A teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló 83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Thmr.) 8. § (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
„(1) Lakás-előtakarékoszági szerződéssel vagy életbiztosítási szerződéssel kombinált jelzáloghitel, továbbá lakás-takarékpénztár által nyújtott áthidaló kölcsön esetén a THM értékének meghatározásakor a fogyasztó által a lakás-takarékpénztárnak vagy a biztosítónak teljesített befizetéseket is figyelembe kell venni a (2)–(5) bekezdésben foglaltaknak megfelelően.”
- (2) A Thmr. 8. § (3) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
„(3) Lakás-előtakarékoszági szerződéssel kombinált jelzáloghitel esetén a THM meghatározásakor a lakás-takarékpénztártól történő hitelfelvétellel nem kell számolni és a lakás-takarékpénztárnak fizetendő számlanyitási díjnak a megtakarítási részre eső összegét kell figyelembe venni. Lakás-takarékpénztár által nyújtott áthidaló kölcsön esetén a THM meghatározásakor számolni kell a lakás-takarékpénztári lakáskölcsön felvételével, és – ha ilyen díj az áthidaló kölcsön nyújtásával kapcsolatban felmerül – a lakás-takarékpénztárnak fizetendő számlanyitási díj teljes összegét kell figyelembe venni.”
- 11. §** (1) Ez a rendelet – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a kihirdetését követő 60. napon lép hatályba.
(2) Az 1. § és a 4. § 2013. január 1-jén lép hatályba.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

IV. A Magyar Nemzeti Bank elnökének rendeletei, valamint az önálló szabályozó szerv vezetőjének rendeletei

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 5/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete a pénzügyi intézmények, a pénzforgalmi intézmények és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 235. § (3) bekezdés d) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § n) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

Panaszkezelés

- 1. §** (1) A pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény (a továbbiakban: szolgáltató) köteles az ügyfélnek a szolgáltató – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.
- (2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
- (3) A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
- 2. §** (1) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
- (2) A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- (3) Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Válaszadási kötelezettség

- 3. §** (1) A szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- (2) A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt

teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

- a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
 - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.
- (3) Az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy
- a) a (2) bekezdés a) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető az 1. melléklet IV. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen,
 - b) a (2) bekezdés b) pontja esetében az ügyfél döntése alapján az 1. melléklet IV. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
- (4) Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (2) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (2) bekezdés a) pontja, illetve a (2) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
- (5) A szolgáltató a (3)–(4) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.
- (6) A szolgáltató választát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Jegyzőkönyv

- 4. §** (1) A szolgáltató a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 215/B. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet az 1. mellékletnek megfelelően rögzíti.
- (2) A szolgáltató a Hpt. 215/B. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet a 3. § (6) bekezdésében meghatározott módon küldi meg az ügyfél részére.

Nyilvántartás

- 5. §** (1) A szolgáltató a Hpt. 215/B. § (11) bekezdése szerinti nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen
- (2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató
- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
 - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
 - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
 - e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Panaszkezelési szabályzat

- 6. §** (1) A panaszkezelési szabályzatot az 1. mellékletben foglalt szerkezeti, formai követelményeknek megfelelően, legalább az 1. mellékletben szereplő tartalmi elemekkel kell elkészíteni.
- (2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.

Tájékoztatás a panaszkezelést megelőzően és annak folyamán

- 7. §** (1) A szolgáltató köteles az ügyfél részére a panaszkezeléssel összefüggésben az e rendeletben foglaltak szerint tájékoztatást adni, ennek során egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.

- (2) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Záró rendelkezések

- 8. §** Ez a rendelet 2013. január 1-jén lép hatályba.

Dr. Szász Károly s. k.,
a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke

1. melléklet az 5/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelethez

Panaszkezelési Mintaszabályzat

I. 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);
- ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig).

b) telefonon:

- ba) telefonszám és
- bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (levelezési cím megjelölése);
- c) telefaxon (telefaxszám megjelölése);
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu);
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu);
- c) bíróság.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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 panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 6/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

Az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény 79. §-ában kapott felhatalmazás alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § n) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

Panaszkezelés

- 1. §** (1) Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár (a továbbiakban: szolgáltató) köteles a pénztártagnak a szolgáltató – 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 kifogását (a továbbiakban: panasz) teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.
- (2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak a pénztártagnál rendelkezésre álló további – így különösen a pénztártag azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a pénztártaggal a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
- (3) A szolgáltató lehetővé teszi, hogy a pénztártag az írásbeli panasz benyújtásához – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató a honlapján a pénztártagok számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
- 2. §** (1) Amennyiben a pénztártag az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
- (2) A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a pénztártagot tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- (3) Amennyiben a pénztártag szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles a pénztártagot tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Válaszadási kötelezettség

- 3. §** (1) A szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- (2) A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely 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, valamint a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
- a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.
- (3) A pénztártagot tájékoztatni kell arról, hogy
- a) a (2) bekezdés a) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető az I. melléklet IV. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen,
- b) a (2) bekezdés b) pontja esetében a pénztártag döntése alapján az I. melléklet IV. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

- (4) Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (2) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor a pénztáratagot tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (2) bekezdés a) pontja, illetve a (2) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
- (5) A szolgáltató a (3)–(4) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.
- (6) A szolgáltató választ oly módon küldi meg a pénztáratag részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Jegyzőkönyv

- 4. § (1) A szolgáltató az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (a továbbiakban: Öpt.) 29/A. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet az 1. mellékletnek megfelelően rögzíti.
- (2) A szolgáltató az Öpt. 29/A. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet a 3. § (6) bekezdésében meghatározott módon küldi meg a pénztáratag részére.

Nyilvántartás

- 5. § (1) A szolgáltató az Öpt. 29/A. § (11) bekezdése szerinti nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.
- (2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató
 - a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
 - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
 - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
 - e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Panaszkezelési szabályzat

- 6. § (1) A panaszkezelési szabályzatot az 1. mellékletben foglalt szerkezeti, formai követelményeknek megfelelően, legalább az 1. mellékletben szereplő tartalmi elemekkel kell elkészíteni.
- (2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.

Tájékoztatás a panaszkezelést megelőzően és annak folyamán

- 7. § (1) A szolgáltató köteles a pénztáratag részére a panaszkezeléssel összefüggésben az e rendeletben foglaltak szerint tájékoztatást adni, ennek során egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.
- (2) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a szolgáltató köteles a pénztárataggal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Záró rendelkezések

- 8. § Ez a rendelet 2013. január 1-jén lép hatályba.

Dr. Szász Károly s. k.,
a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke

1. melléklet a 6/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelethez

Panaszkezelési Mintaszabályzat**I. 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);

ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig).

b) telefonon:

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (levelezési cím megjelölése);

c) telefaxon (telefaxszám megjelölése);

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

A pénztártag eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a pénztártag meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a pénztártag figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztárnagnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a pénztárnagnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

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 teljeskörűen 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.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a pénztárnagnak.

- III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól:
- 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;
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A panaszt benyújtó pénztártag adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
- IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség
- A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénztártag az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu);
 - b) Pénzügyi Békéltető Testület (a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu);
 - c) bíróság.
- V. A panasz nyilvántartása
- A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.
- 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 panasz megválaszolásának időpontját.
- A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 7/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete a magánnyugdíjpénztárak panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról

A magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény 135. §-ában kapott felhatalmazás alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § n) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

Panaszkezelés

1. § (1) A magánnyugdíjpénztár (a továbbiakban: szolgáltató) köteles a pénztártagnak a szolgáltató – tagsági jogviszony létesítését megelőző, vagy a tagsági jogviszony létesítésével, a szolgáltatásnyújtással, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.

- (2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak a pénztárnagnál rendelkezésre álló további – így különösen a pénztártag azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a pénztártaggal a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
- (3) A szolgáltató lehetővé teszi, hogy a pénztártag az írásbeli panasz benyújtásához – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató a honlapján a pénztártagok számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

- 2. §**
- (1) Amennyiben a pénztártag az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
 - (2) A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a pénztártagot tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
 - (3) Amennyiben a pénztártag szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles a pénztártagot tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Válaszadási kötelezettség

- 3. §**
- (1) A szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
 - (2) A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó pénztári szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a pénztárnagnak küldött elszámolásokra, valamennyi, a tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, valamint a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
 - a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
 - b) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, kapcsolatos jogvita rendezéséreirányult.
 - (3) A pénztártagot tájékoztatni kell arról, hogy
 - a) a (2) bekezdés a) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető az I. melléklet IV. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen,
 - b) a (2) bekezdés b) pontja esetében a pénztártag döntése alapján az I. melléklet IV. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
 - (4) Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (2) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor a pénztártagot tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (2) bekezdés a) pontja, illetve a (2) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
 - (5) A szolgáltató a (3)–(4) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.
 - (6) A szolgáltató választát oly módon küldi meg a pénztártag részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Jegyzőkönyv

- 4. §**
- (1) A szolgáltató a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény (a továbbiakban: Mpt.) 77/C. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet az 1. mellékletnek megfelelően rögzíti.
 - (2) A szolgáltató az Mpt. 77/C. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet a 3. § (6) bekezdésében meghatározott módon küldi meg a pénztártag részére.

Nyilvántartás

- 5. §**
- (1) A szolgáltató az Mpt. 77/C. § (11) bekezdése szerinti nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.
 - (2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató
 - a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
 - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
 - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
 - e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Panaszkezelési szabályzat

- 6. §**
- (1) A panaszkezelési szabályzatot az 1. mellékletben foglalt szerkezeti, formai követelményeknek megfelelően, legalább az 1. mellékletben szereplő tartalmi elemekkel kell elkészíteni.
 - (2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.

Tájékoztatás a panaszkezelést megelőzően és annak folyamán

- 7. §**
- (1) A szolgáltató köteles a pénztártag részére a panaszkezeléssel összefüggésben az e rendeletben foglaltak szerint tájékoztatást adni, ennek során egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.
 - (2) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a szolgáltató köteles a pénztártaggal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Záró rendelkezések

- 8. §** Ez a rendelet 2013. január 1-jén lép hatályba.

Dr. Szász Károly s. k.,
a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke

1. melléklet a 7/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelethez

Panaszkezelési Mintaszabályzat

- I. 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);
 - ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig).
 - b) telefonon:
 - ba) telefonszám megjelölése és
 - bc) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) megjelölése – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.
 2. Írásbeli panasz:
 - a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
 - b) postai úton (levelezési cím megjelölése);
 - c) telefaxon (telefaxszám megjelölése);
 - d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

A pénztártag eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a pénztártag meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a pénztártag figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a pénztártagnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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 teljeskörűen 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.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a pénztártagnak.

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól:

- a) neve;
- b) pénztári azonosító;
- c) lakcíme, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett nyugdíjszolgáltatás;
- 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;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó pénztártag adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénztártag az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu);
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu);
- c) bíróság.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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 panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 8/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmények panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

A foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény 86. § a) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § n) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

Panaszkezelés

- 1. §**
- (1) A foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény (a továbbiakban: szolgáltató) köteles a tagnak a szolgáltató – tagsági jogviszony létesítését megelőző, vagy a tagsági jogviszony létesítésével, a szolgáltatásnyújtással, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.
 - (2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak a tagnál rendelkezésre álló további – így különösen a tag azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a taggal a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
 - (3) A szolgáltató lehetővé teszi, hogy a tag az írásbeli panasz benyújtásához – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató a honlapján a tagok számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
- 2. §**
- (1) Amennyiben a tag az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
 - (2) A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a tagot tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
 - (3) Amennyiben a tag szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles a tagot tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Válaszadási kötelezettség

- 3. §**
- (1) A szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
 - (2) A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó pénztári szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a tagnak küldött elszámolásokra, valamennyi, a tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, valamint a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
 - a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
 - b) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, kapcsolatos jogvita rendezéséreirányult.
 - (3) A tagot tájékoztatni kell arról, hogy
 - a) a (2) bekezdés a) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető az I. melléklet IV. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen,
 - b) a (2) bekezdés b) pontja esetében a tag döntése alapján az I. melléklet IV. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
 - (4) Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (2) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor a tagot tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (2) bekezdés a) pontja, illetve a (2) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
 - (5) A szolgáltató a (3)–(4) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.
 - (6) A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg a tag részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Jegyzőkönyv

- 4. §**
- (1) A szolgáltató a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény (a továbbiakban: Fnyt.) 28/A. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet az 1. mellékletnek megfelelően rögzíti.
 - (2) A szolgáltató az Fnyt. 28/A. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet a 3. § (6) bekezdésében meghatározott módon küldi meg a tag részére.

Nyilvántartás

- 5. §**
- (1) A szolgáltató az Fnyt. 28/A. § (11) bekezdése szerinti nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.
 - (2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató
 - a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
 - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
 - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
 - e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Panaszkezelési szabályzat

- 6. §**
- (1) A panaszkezelési szabályzatot az 1. mellékletben foglalt szerkezeti, formai követelményeknek megfelelően, legalább az 1. mellékletben szereplő tartalmi elemekkel kell elkészíteni.
 - (2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.

Tájékoztatás a panaszkezelést megelőzően és annak folyamán

- 7. §** (1) A szolgáltató köteles a tag részére a panaszkezeléssel összefüggésben az e rendeletben foglaltak szerint tájékoztatást adni, ennek során egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.
- (2) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a szolgáltató köteles a taggal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Záró rendelkezések

- 8. §** Ez a rendelet 2013. január 1-jén lép hatályba.

Dr. Szász Károly s. k.,

a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke

*1. melléklet a 8/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelethez***Panaszkezelési Mintaszabályzat****I. 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);
- ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig).

b) telefonon:

- ba) telefonszám és
- bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (levelezési cím megjelölése);
- c) telefaxon (telefaxszám megjelölése);
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

A tag eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a tag meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a tag figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

A tag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a tag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a tagnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a tagnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) a tag neve;
- b) a tag lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a tag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a tag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) azonosító;
- f) a tag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a tag aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a tagnak.

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a tagtól:

- a) neve;
- b) azonosító;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett nyugdíjszolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a tag birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró tag esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó tag adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a tag az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu);
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu);
- c) bíróság.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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 panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 9/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete a biztosítók és a független biztosításközvetítők panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 235/A. § c) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § n) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

Panaszkezelés

- 1. §** (1) A biztosító és a független biztosításközvetítő (a továbbiakban: szolgáltató) köteles az ügyfélnek a szolgáltató – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.
- (2) Amennyiben a szolgáltatónak a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
- (3) A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
- 2. §** (1) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
- (2) A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- (3) Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Válaszadási kötelezettség

- 3. §** (1) A szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- (2) A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
- a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.
- (3) Az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy
- a) a (2) bekezdés a) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető az 1. melléklet IV. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen,
- b) a (2) bekezdés b) pontja esetében az ügyfél döntése alapján az 1. melléklet IV. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

- (4) Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (2) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (2) bekezdés a) pontja, illetve a (2) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
- (5) A szolgáltató (3)–(4) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.
- (6) A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Jegyzőkönyv

- 4. §** (1) A szolgáltató a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.) 167/B. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet az 1. mellékletnek megfelelően rögzíti.
- (2) A szolgáltató a Bit. 167/B. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet a 3. § (6) bekezdésében meghatározott módon küldi meg az ügyfél részére.

Nyilvántartás

- 5. §** (1) A szolgáltató a Bit. 167/B. § (11) bekezdése szerinti nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.
- (2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató
- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
 - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
 - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
 - e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Panaszkezelési szabályzat

- 6. §** (1) A panaszkezelési szabályzatot az 1. mellékletben foglalt szerkezeti, formai követelményeknek megfelelően, legalább az 1. mellékletben szereplő tartalmi elemekkel kell elkészíteni.
- (2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.

Tájékoztatás a panaszkezelési szabályzat tartalmáról

- 7. §** (1) A szolgáltató köteles az ügyfél részére a panaszkezeléssel összefüggésben az e rendeletben foglaltak szerint tájékoztatást adni, ennek során egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.
- (2) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Záró rendelkezések

- 8. §** Ez a rendelet 2013. január 1-jén lép hatályba.

Dr. Szász Károly s. k.,
a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke

*1. melléklet a 9/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelethez***Panaszkezelési Mintaszabályzat****I. 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);

ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig).

b) telefonon:

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében átadott irat útján;

b) postai úton (levelezési cím megjelölése);

c) telefaxon (telefaxszám megjelölése);

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

a) az ügyfél neve;

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;

e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu);
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu);
- c) bíróság.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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 panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 10/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete a befektetési vállalkozások és árutőzsdei szolgáltatók panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

A befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 180. § (2) bekezdés a) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § n) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

Panaszkezelés

1. § (1) A befektetési vállalkozás és árutőzsdei szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató) köteles az ügyfélnek a szolgáltató – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével

összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.

- (2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
- (3) A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

- 2. §**
- (1) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
 - (2) A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
 - (3) Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Válaszadási kötelezettség

- 3. §**
- (1) A szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
 - (2) A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
 - a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
 - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.
 - (3) Az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy
 - a) a (2) bekezdés a) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető az 1. melléklet IV. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen,
 - b) a (2) bekezdés b) pontja esetében az ügyfél döntése alapján az 1. melléklet IV. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
 - (4) Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (2) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (2) bekezdés a) pontja, illetve a (2) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
 - (5) A szolgáltató (3)–(4) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.
 - (6) A szolgáltató választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Jegyzőkönyv

- 4. §**
- (1) A szolgáltató a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) 121. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet az 1. mellékletnek megfelelően rögzíti.

- (2) A szolgáltató a Bszt. 121. § (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet a 3. § (6) bekezdésében meghatározott módon küldi meg az ügyfél részére.

Nyilvántartás

- 5. §** (1) A szolgáltató a Bszt. 121. § (11) bekezdése szerinti nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.
- (2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató
- a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
 - a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
 - megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
 - eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
 - összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Panaszkezelési szabályzat

- 6. §** (1) A panaszkezelési szabályzatot az 1. mellékletben foglalt szerkezeti, formai követelményeknek megfelelően, legalább az 1. mellékletben szereplő tartalmi elemekkel kell elkészíteni.
- (2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.

Tájékoztatás a panaszkezelési eljárást megelőzően és annak folyamán

- 7. §** (1) A szolgáltató köteles az ügyfél részére a panaszkezeléssel összefüggésben az e rendeletben foglaltak szerint tájékoztatást adni, ennek során egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.
- (2) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Záró rendelkezések

- 8. §** Ez a rendelet 2013. január 1-jén lép hatályba.

Dr. Szász Károly s. k.,
a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke

1. melléklet a 10/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelethez

Panaszkezelési Mintaszabályzat

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

- a panaszügyintézés helye (pontos cím) és a nyitvatartási idő (több ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás);
- ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig).

b) telefonon:

- telefonszám és
- hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (levelezési cím megjelölése);
- c) telefaxon (telefaxszám megjelölése);
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett befektetési vagy árutőzsdei szolgáltató által nyújtott termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu);
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu);
- c) bíróság.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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 panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete a befektetési alapkezelők panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

A befektetési alapkezelőkről és kollektív befektetési formákról szóló 2011. évi CXIII. törvény 152. § (2) bekezdés a) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § n) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

Panaszkezelés

1. § (1) A befektetési alapkezelő (a továbbiakban: szolgáltató) köteles az ügyfélnek a szolgáltató – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.
 - (2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
 - (3) A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
2. § (1) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

- (2) A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- (3) Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Válaszadási kötelezettség

- 3. §**
- (1) A szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
 - (2) A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
 - a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
 - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.
 - (3) Az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy
 - a) a (2) bekezdés a) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető az 1. melléklet IV. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen,
 - b) a (2) bekezdés b) pontja esetében az ügyfél döntése alapján az 1. melléklet IV. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
 - (4) Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (2) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (2) bekezdés a) pontja, illetve a (2) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
 - (5) A szolgáltató (3)–(4) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.
 - (6) A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Jegyzőkönyv

- 4. §**
- (1) A szolgáltató a befektetési alapkezelőkről és kollektív befektetési formákról szóló 2011. évi CXCI. törvény (a továbbiakban: Batv.) 8. melléklet 4. és 5. pontja szerinti jegyzőkönyvet az 1. mellékletnek megfelelően rögzíti.
 - (2) A szolgáltató a Batv. 8. melléklet 4. és 5. pontja szerinti jegyzőkönyvet a 3. § (6) bekezdésében meghatározott módon küldi meg az ügyfél részére.

Nyilvántartás

- 5. §**
- (1) A szolgáltató a Batv. 8. mellékletének 9. pontja szerinti nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.
 - (2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató
 - a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
 - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
 - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
 - e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Panaszkezelési szabályzat

- 6. §** (1) A panaszkezelési szabályzatot az 1. mellékletben foglalt szerkezeti, formai követelményeknek megfelelően, legalább az 1. mellékletben szereplő tartalmi elemekkel kell elkészíteni.
- (2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.

Tájékoztatás a panaszkezelést megelőzően és annak folyamán

- 7. §** (1) A szolgáltató köteles az ügyfél részére a panaszkezeléssel összefüggésben az e rendeletben foglaltak szerint tájékoztatást adni, ennek során egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.
- (2) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Záró rendelkezések

- 8. §** Ez a rendelet 2013. január 1-jén lép hatályba.

Dr. Szász Károly s. k.,
a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke

1. melléklet a 11/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelethez**Panaszkezelési Mintaszabályzat****I. 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);
- ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig).

b) telefonon:

- ba) telefonszám és
- bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (levelezési cím megjelölése);
- c) telefaxon (telefaxszám megjelölése);
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) a panaszos neve;
- b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak.

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett befektetési alapkezelő által nyújtott szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu);
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu);
- c) bíróság.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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 panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

V. A Kormány tagjainak rendeletei

A nemzeti fejlesztési miniszter 52/2012. (IX. 11.) NFM rendelete egyes vasúti hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól szóló miniszteri rendeletek módosításáról

A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény 88. § (2) bekezdés 7. pontjában kapott felhatalmazás alapján, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 84. § e) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 73. § c) pontjában meghatározott feladatkörében eljáró nemzetgazdasági miniszterrel egyetértésben a következőket rendelem el:

1. A vasúti igazgatási szerv által végzett vasúti hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól szóló 9/2008. (VI. 30.) KHEM rendelet módosítása

1. § A vasúti igazgatási szerv által végzett vasúti hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól szóló 9/2008. (VI. 30.) KHEM rendelet (a továbbiakban: R1.) 2. §-a helyébe a következő rendelkezés lép:
- „2. § Az e rendeletben meghatározott díjakra
- a) a díjfizetés tárgya tekintetében az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (2)–(3) bekezdésében foglaltakat,
- b) a díjfizetésre kötelezettek körének megállapítására az Itv. 31. § (1) bekezdés első mondatában, valamint 31. § (2) bekezdésében foglaltakat
- kell megfelelően alkalmazni, azzal, hogy ahol az Itv. illetéket említ, azon e rendelet tekintetében díjat kell érteni.”
2. § Az R1. melléklete az 1. melléklet szerint módosul.
3. § Hatályát veszti az R1. 1. § (4) bekezdése.

2. A közlekedési hatóság által végzett vasúti hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól szóló 72/2006. (IX. 29.) GKM rendelet módosítása

4. § A közlekedési hatóság által végzett vasúti hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól szóló 72/2006. (IX. 29.) GKM rendelet (a továbbiakban: R2.) 1. § (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
- „(1) A Nemzeti Közlekedési Hatóságnak (a továbbiakban: közlekedési hatóság) és a Vasútegészségügyi Szolgáltató Nonprofit Kiemelten Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaságnak a kérelemre indult vasúti hatósági eljárásokért a 2. mellékletben meghatározott igazgatási szolgáltatási díjakat (a továbbiakban: díj) kell fizetni.”
5. § (1) Az R2. 2. § (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
- „(1) Az (1a) bekezdésben felsorolt díjak kivételével, a 2. mellékletben meghatározott díjakat a kérelem benyújtásával egyidejűleg kell a Nemzeti Közlekedési Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00289926-00000000 számú előirányzat-felhasználási keretszámlájára befizetni.”
- (2) Az R2. 2. §-a a következő (1a) bekezdéssel egészül ki:
- „(1a) A 2. melléklet 16. pont b)–e) alpontjában meghatározott díjakat a kérelem benyújtásával egyidejűleg kell a Vasútegészségügyi Szolgáltató Nonprofit Kiemelten Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00286325-00000017 számú számlájára befizetni.”
6. § Az R2. 2. § (4) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
- „(4) Az elsőfokú közlekedési hatóság határozata elleni fellebbezés díja azonos az elsőfokú eljárás díjával. A fellebbezés díját a fellebbezés benyújtásával egyidejűleg kell a Nemzeti Közlekedési Hatóság 2. § (1) bekezdésében megjelölt

előirányzat-felhasználási keretszámlájára befizetni. A kérelemhez csatolni kell a fizetési számlára történő készpénzbefizetés ellenőrző szelvényének eredeti példányát, vagy a banki átutalás tényét igazoló, a bank által kiadott igazolást.”

- 7. §** Az R2. a következő 2/A. §-sal egészül ki:
„2/A. § A 2. melléklet 3. pont f) alpontjában meghatározott díj 20%-a a közlekedési hatóságot, 80%-a a tevékenységet végző szervezetet illeti meg.”
- 8. §** Az R2. 3. §-a helyébe a következő rendelkezés lép:
„3. § Ha a közlekedési hatóság a jogszabályban előírt hatósági eljárást műszaki vagy közlekedésbiztonsági okból kizárólag csak külföldön folytathatja le, a külföldi vizsgálattal kapcsolatos díjat – az eljárás lefolytatását követően, a tényleges költségek alapján – számla ellenében 15 napon belül kell a közlekedési hatóság részére megfizetni.”
- 9. §** Az R2. 4. §-a a következő (2) bekezdéssel egészül ki:
„(2) Az egyes vasúti hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjairól szóló miniszteri rendeletek módosításáról szóló 52/2012. (IX. 11.) NFM rendelettel (a továbbiakban: Módr.) megállapított, illetve módosított 1. § (1) bekezdését, 2. § (1)–(1a) bekezdését, 2. § (4) bekezdését, 2/A. §-át, 3. §-át, valamint 2. mellékletét a Módr. hatálybalépését követően indult eljárásokban kell alkalmazni.”
- 10. §** Az R2. 2. melléklete a 2. melléklet szerint módosul.

3. Záró rendelkezések

- 11. §** (1) Ez a rendelet a kihirdetését követő 30. napon lép hatályba.
(2) Az R2. 2. melléklet 19. és 20. pontja 2013. január 1-jén hatályát veszti.
- 12. §** Hatályát veszti a vasúti járművezetők és egyes gépkezelők vizsgadíjairól szóló 41/2005. (VI. 11.) GKM rendelet.

Németh Lászlóné s. k.,
nemzeti fejlesztési miniszter

1. melléklet az 52/2012. (IX. 11.) NFM rendelethez

Az R1. mellékletének módosítása

- Az R1. melléklet 1. pont b) alpontja helyébe a következő rendelkezés lép:
(Működési engedéllyel kapcsolatos eljárások)
„b) működési engedély módosítási díja az engedély kiadásának 50%-a, melyen felül ide kell érteni az ideiglenes működési engedély átminősítése működési engedéllyé, felfüggesztett működési engedély visszaminősítése, egyesülés esetén elrendelt felülvizsgálat miatt szükséges módosítás”
- Az R1. melléklet 1. pontja a következő e) alponttal egészül ki:
(Működési engedéllyel kapcsolatos eljárások)
„e) a turistavasút, a sífelvonó és a saját célú vasúti pályahálózaton végzett vasúti tevékenység bejelentése 20 000”
- Az R1. melléklet 3. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
„3. Üzletszabályzatok (személyszállítási, áru fuvarozási) és módosításaik jóváhagyása
a) alapidő 20 szabványoldalig 69 000
b) további szabványoldalanként 3 000”
- Az R1. melléklete a következő 6. és 7. ponttal egészül ki:
„6. Személyszállítási szolgáltatás fő céljának vizsgálata 51 000
7. Gazdasági egyensúly veszélyeztetettségének vizsgálata 358 000”

2. melléklet az 52/2012. (IX. 11.) NFM rendelethez

Az R2. 2. mellékletének módosítása

1. Az R2. 2. melléklet 1. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

	Ft/db
„1. A vasúti pálya és egyéb vasúti építmények engedélyezésével kapcsolatos díjak	
a) Vasúti pályák, iparvágányok	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi, feltétfüzet jóváhagyása	
5 kilométer pályahosszig	444 000
további megkezdett kilométerenként	74 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	147 000
b) Hidak, aluljárók, védőhidak	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi, alkalmazási engedély	552 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	293 000
c) Alagutak	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi engedély	1 010 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	240 000
d) Oldal-, homlok- és magasrakodók	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi engedély	
gépészeti berendezéssel	381 000
gépészeti berendezés nélkül	297 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	202 000
e) Függőpályák, siklók	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi engedély	513 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	234 000
f) Sífelvonók	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi engedély	
magas kötélvezetésű sífelvonóknál	513 000
alacsony kötélvezetésű sífelvonóknál	256 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	234 000
g) Keskeny nyomközű vasutak esetében a fenti díjtételek 30%-át kell alkalmazni”	
2. Az R2. 2. melléklet 2. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:	
„2. A vasúti berendezések engedélyezésével összefüggő díjak	
a) Vasúti biztosítóberendezés	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi, alkalmazási engedély állomásonként,	
állomásközként, iparvágányonként, sorompónként és feltétfüzet jóváhagyása	587 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	201 000
b) Villamos felsővezeték	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi, alkalmazási engedély, feltétfüzet jóváhagyása	
5 vágánykilométerig	347 000
további megkezdett vágánykilométerenként	58 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	133 000
c) Térvilágítási berendezés	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi engedély	286 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	92 000
d) Kocsibukató, fordítókorong, tolópad	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi engedély	469 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	235 000
e) Vasúti kocsivontató, rakodódaru, járműmérleg, rakodóberendezés,	
tartálykocsi töltő- és lefejtőberendezés	
– létesítési, átalakítási, használatbavételi engedély	248 000
– megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély	179 000”

3. Az R2. 2. melléklet 3. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „3. Járművek engedélyezésével összefüggő díjak
- | | |
|---|-----------|
| a) elvi előzetes típusengedély | 180 000 |
| b) előzetes típusengedély, átalakítási engedély | 291 000 |
| c) egyszerűsített típusengedély, honosítási engedély, típusengedély megújítása | 346 000 |
| d) típusengedély | 1 037 000 |
| e) üzembe helyezési engedély | |
| ea) 10 t saját tömeg alatti járműveknél | 153 000 |
| eb) 10–30 t közötti saját tömegű járműveknél | 200 000 |
| ec) 30 t saját tömeg feletti járműveknél | 291 000 |
| f) időszakos hatósági járművizsga az e) pont szerinti üzembe helyezési eljárás díjának 60%-a | |
| g) határozott idejű üzembe helyezési engedély bérleti szerződés alapján, magyar hatósági jelzéssel közlekedő vasúti járműre | 251 000 |
| h) üzembe helyezési engedély módosítása hatósági jelzés változás miatt | 96 000 |
| i) vasúti jármű hatósági jelzésének meghatározása pályaszámonként/ jármű nyilvántartásban történő rögzítése és a jármű adataiban történő változás átvezetése a nyilvántartásban | 3 000” |
4. Az R2. 2. melléklet 4. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „4. Vasúti járművekre szerelt és vasútüzemi célt szolgáló kazánok, nyomástartó edények
- | | |
|---|----------|
| a) gyártása, átalakítása, üzemben tartása engedélyezésének díja | 118 000 |
| b) gyártását és javítását végző vállalkozások engedélyezésének díja | 958 000” |
5. Az R2. 2. melléklet 5. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „5. Az 1–4. pontban nem említett további vasúti építmények, járművek és berendezések hatósági engedélyezésével kapcsolatban
- | | |
|---|----------|
| a) létesítési, átalakítási, felmentési és használatbavételi engedély | 300 000 |
| b) megszüntetési vagy üzemszüneteltetési engedély | 198 000 |
| c) vasúti jármű elvi előzetes, illetve előzetes típusengedély és átalakítási engedély érvényességi ideje meghosszabbítása | 103 000” |
6. Az R2. 2. melléklet 6. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „6. Engedélytől való eltérés engedélyezésének díja
- | | |
|---|----------|
| a) Létesítési, átalakítási, használatbavételi engedély (az érvényességi idő meghosszabbítása kivételével) | 255 000 |
| b) járműtípus-engedély | 273 000” |
7. Az R2. 2. melléklet 7. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „7. Létesítési, átalakítási és bontási engedély érvényességi ideje meghosszabbításának díja
- | | |
|--|---------|
| | 89 000” |
|--|---------|
8. Az R2. 2. melléklet 8. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „8. A használatbavételi engedély meghosszabbításával kapcsolatos eljárások díja megegyezik a használatbavételi eljárás díjával
- | | |
|--|--|
| a) Fennmaradási engedély díja azonos a létesítési és használatbavételi engedélyezési eljárás díja összegének ötszörösével | |
| b) Az elvi létesítési engedély díja a létesítési engedély eljárási díjával megegyezik | |
| c) Az ideiglenes használatbavételi engedélyezési eljárás díja megegyezik a használatbavételi eljárás díjával | |
| d) Keskeny nyomközű és kétéltű – kivétel a trolibusz – vasúti járművek esetében, a 3. pont e) alpontja kivételével, a 3. és 4. pontban meghatározott díjtételek 30%-át kell alkalmazni | |
| e) Különleges menet engedélyezésének díja a 3. pont e) alpontjában a 10 t saját tömeg alatti járműveknél meghatározott díj 70%-a” | |
9. Az R2. 2. melléklet 9. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „9. Vasúti építményekre kiadott engedély átruházás díja
- | | |
|--|----------|
| | 147 000” |
|--|----------|
10. Az R2. 2. melléklet 10. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „10. A vasúti közlekedés biztonságával kapcsolatos részletes belső szabályzat (utasítás) hatósági jóváhagyása alapidíj 10 oldalig
- | | |
|---------------------|---------|
| | 167 000 |
| további oldalanként | 9 000” |

11. Az R2. 2. melléklet 11. pont a)–c) alpontja helyébe a következő rendelkezés lép:
(Vasútbiztonsági tanúsítvány vagy engedély kiadásának hatósági díjai)
- „a) Pályavasúti társaság, illetve integrált vasúti társaság vasúti pályahálózatot működtető szervezeti egysége részére:
- | | |
|---|-----------|
| – 200 km üzemeltetett vasúti hálózattal | 2 018 000 |
| – 200 km feletti üzemeltetett vasúti hálózattal | 3 662 000 |
- b) Vállalkozó vasúti társaság, illetve integrált vasúti társaság vállalkozó vasúti tevékenységet végző szervezeti egysége részére vállalkozó vasúti tevékenységenként külön-külön:
- | | |
|---|-----------|
| – 1–50 db vasúti járművel rendelkező vasúti társaság | 1 033 000 |
| – 51–100 db vasúti járművel rendelkező vasúti társaság | 1 553 000 |
| – 100 db feletti vasúti járművel rendelkező vasúti társaság | 2 032 000 |
- c) Saját célú vasutak részére vasútbiztonsági tanúsítvány, illetve vasútbiztonsági engedély külön-külön 724 000”
12. Az R2. 2. melléklet 11. pontja a következő g)–h) alponttal egészül ki:
(Vasútbiztonsági tanúsítvány vagy engedély kiadásának hatósági díjai)
- „g) Keskeny nyomközű vasutak részére vasútbiztonsági tanúsítvány, illetve vasútbiztonsági engedély az a)–f) pont alatti díjak 30%-a
- h) A kizárólag történelmi és muzeális vasúti járműveket üzemeltető vasúti társaságok számára a vasútbiztonsági tanúsítvány díja a b)–g) pontban meghatározott díjtételek 30%-a”
13. Az R2. 2. melléklet 13. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „13. Vasúti járművek gyártását, javítását végző személyek és szervezetek tevékenységének engedélyezése
- | | |
|--|-----------|
| a) járműgyártás, főjavítás végzése | 1 661 000 |
| b) fővizsgák végzése | 1 246 000 |
| c) közlekedés biztonságával összefüggő részegységek gyártása, javítása | 830 000” |
14. Az R2. 2. melléklet 14. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „14. Vasúti járműre szerelt tartály vizsgálatára jogosult személy szakértőként történő elismerése, OTIF felé történő bejelentése 49 000”
15. Az R2. 2. melléklet 15. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:
- „15. Szabályzati előírástól való eltérés engedélyezésének hatósági díja 170 000”
16. Az R2. 2. melléklete a következő 16–30. ponttal egészül ki:
- „16. Vasúti egészségügyi alkalmasság vizsgálatának hatósági díjai
- | | |
|---|--------|
| a) Vasúti egészségügyi előzetes egészségi alkalmasság vizsgálat hatósági minősítésének díja vasúti járművezetői munkakörökben: | 11 000 |
| b) Vasúti egészségügyi előzetes egészségi alkalmasság alkalmassági vizsgálat díja pszichológiai vizsgálatra nem kötelezett munkakörökben | 20 300 |
| c) Vasúti egészségügyi előzetes egészségi alkalmasság alkalmassági vizsgálat díja pszichológiai vizsgálatra kötelezett, nem vasúti járművezetői munkakörökben | 32 800 |
| d) Vasúti egészségügyi alkalmasság időszakos, soron kívüli, záró vizsgálat hatósági minősítésének díja | 12 800 |
| e) Vasúti járművezetői munkakörökben végzett előzetes egészségi alkalmassági vizsgálat során tanúsítvány kiadásának díja | 40 800 |
17. Vasúti közlekedés biztonságával összefüggő munkakörökben dolgozó munkavállalók, valamint tartályvizsgálók oktatását és képzését végző vállalkozások
- | | |
|---|---------|
| a) engedélyezése, oktatásszervezési regisztrációja | 614 000 |
| b) engedélyének, illetve a regisztrációjának módosítása | 123 000 |
18. Kockázatelemzés jóváhagyása
- | | |
|--|-----------|
| a) vasúti rendszerelemekkel kapcsolatban | 215 000 |
| b) vasúti alrendszerek üzembe helyezésével, módosításával kapcsolatban | 902 000 |
| c) vasúti járművekkel kapcsolatban | 641 000 |
| d) vasútvállalatok átszervezésével, az infrastruktúra, illetve a kiszolgálás változásával kapcsolatban | 1 718 000 |

19. Sikló-, függőpálya-, sífelvonó és mozgólépcső (mozgójárda) kezelők vizsgájával kapcsolatos hatósági díj	18 000
20. A javítóvizsga díja megegyezik az adott, sikertelen vizsgával kapcsolatos hatósági díjjal	
21. A vasúti közlekedésbiztonságával összefüggő munkakörök alapképzésével, időszakos oktatásával, alap-, és időszakos vizsgáival kapcsolatos nyilvántartási, igazolás-kiállítási hatósági díj	6 000
22. Vasúti járművezetői engedély kiállításának és cseréjének díja	13 125
23. Külföldön szerzett képesítés honosítása	14 400
24. Nem közúti mozgó gépekbe épített belső égésű motorok típusjövőhagyása motorcsaládonként	176 000
25. Nem közúti mozgó gépekbe épített belső égésű motorok típusjövőhagyás alóli felmentési eljárása	121 000
26. Nem közúti mozgó gépekbe épített belső égésű motorok esetében a rugalmas végrehajtás engedélyezése iránti kérelemre végzett hatósági eljárás	121 000
27. Nem közúti mozgó gépekbe épített belső égésű motorok típusjövőhagyási bizonyítványa módosítása, kiterjesztése	121 000
28. Nem közúti mozgó gépekbe épített belső égésű motorok regisztrációja	
a) 1–10 motor esetében motoronként	26 000
b) 10–100 motor esetében motoronként	14 000
c) 100-nál több motor esetében motoronként	4 000
29. A vasúti tartályok megfelelőségértékelését, az időszakos és soron kívüli vizsgálatát, valamint az üzemi vizsgálohely felügyeletét ellátó vizsgáló szervezetek működési engedélye	1 248 000
30. Vasúti alrendszerek, rendszerelemek karbantartásáért felelős szervezetek tanúsítása, engedélyezése	1 248 000"

**A nemzeti fejlesztési miniszter 53/2012. (IX. 11.) NFM rendelete
a vasúti igazgatási szerv részére fizetendő felügyeleti díj megfizetésének módjáról és feltételeiről
szóló 10/2008. (VI. 30.) KHEM rendelet módosításáról**

A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény 88. § (2) bekezdés 22. pontjában kapott felhatalmazás alapján, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 84. § e) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

- 1. §** A vasúti igazgatási szerv részére fizetendő felügyeleti díj megfizetésének módjáról és feltételeiről szóló 10/2008. (VI. 30.) KHEM rendelet (a továbbiakban: R.) 1. § (2) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
- „(2) Az a vasúti társaság, amely a tárgyévvel megelőző évben nem fizetett hálózat-hozzáférési díjat, először arra a negyedévre vonatkozóan fizet felügyeleti díjat, amelyben hálózat-hozzáférési díjfizetési kötelezettsége keletkezett. Ebben az esetben a fizetendő felügyeleti díj kiszámítása a tárgyidőszakban – az (1) bekezdésben meghatározott időpontokat megelőző három hónapban – fizetett hálózat-hozzáférési díj összege alapján történik.”
- 2. §** Az R. 2. § (2) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:
- „(2) Az 1. § (2) bekezdése szerinti vasúti társaság a felügyeleti díj megfizetésével egyidejűleg adatot szolgáltat a vasúti igazgatási szerv számára az adott fizetési kötelezettség teljesítésére megállapított határidő lejártát megelőző 3 hónapban fizetett hálózat-hozzáférési díj összegéről.”
- 3. §** Az R. 5. §-a a következő (2) bekezdéssel egészül ki:
- „(2) A vasúti igazgatási szerv részére fizetendő felügyeleti díj megfizetésének módjáról és feltételeiről szóló 10/2008. (VI. 30.) KHEM rendelet módosításáról szóló 53/2012. (IX. 11.) NFM rendelettel (a továbbiakban: Módr.)

megállapított 1. § (2) bekezdését, 2. § (2) bekezdését, valamint mellékletét a Módr. hatálybalépését követően indult eljárásokban kell alkalmazni.”

4. § Az R. melléklete helyébe az 1. melléklet lép.

5. § Ez a rendelet a kihirdetését követő 30. napon lép hatályba.

Németh Lászlóné s. k.,
nemzeti fejlesztési miniszter

1. melléklet az 53/2012. (IX. 11.) NFM rendelethez

„Melléklet a 10/2008. (VI. 30.) KHEM rendelethez

ŰRLAP

Adatszolgáltatás a vasúti társaság által belföldön fizetett hálózat-hozzáférési (pályahasználati) díj mértékéről a vasúti igazgatási szerv részére fizetendő felügyeleti díj megfizetéséhez

201.. évre

A vasúti társaság adatai (cégnév, székhely):
.....
.....

Tárgyhó Az előző évben fizetett összes hálózat-hozzáférési díj (pályahasználati díj); ennek hiányában a vonatkozó időszakban fizetett hálózat-hozzáférési díjak

Január

Február

Március

Április

Május

Június

Július

Augusztus

Szeptember

Október

November

December

A vasúti társaság minden év január 20-áig köteles adatot szolgáltatni az előző évben a fizetésre kötelezett által belföldön fizetett hálózat-hozzáférési díj mértékéről.

Az a vasúti társaság, amely a tárgyévet megelőző évben nem fizetett hálózat-hozzáférési (pályahasználati) díjat, a felügyeleti díj megfizetésével egyidejűleg köteles adatot szolgáltatni a vasúti igazgatási szerv számára az adott fizetési kötelezettség teljesítésére megállapított határidő lejártát megelőző 3 hónapban fizetett hálózat-hozzáférési díj összegéről.”

IX. Határozatok Tára

A köztársasági elnök 223/2012. (IX. 11.) KE határozata dandártábornoki kinevezésről

Az Alaptörvény 9. cikk (4) bekezdés e) pontja, valamint a fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról szóló 1996. évi XLIII. törvény 4. § (3) bekezdése alapján – a belügyminiszter javaslatára – *dr. Ruzsonyi Péter* büntetés-végrehajtási ezredest 2012. szeptember 8-ai hatállyal büntetés-végrehajtási dandártábornokká kinevezem.

Budapest, 2012. augusztus 23.

Áder János s. k.,
köztársasági elnök

Ellenjegyzem:

Budapest, 2012. augusztus 28.

Dr. Pintér Sándor s. k.,
belügyminiszter

KEH ügyszám: IV-6/04663/2012.

A köztársasági elnök 224/2012. (IX. 11.) KE határozata szolgálati viszony megszüntésének megállapításáról

Az Alaptörvény 9. cikk (4) bekezdés e) pontja, valamint a fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról szóló 1996. évi XLIII. törvény 59. § (1) bekezdés a) pontja és (2) bekezdése alapján – a belügyminiszter javaslatára – megállapítom, hogy *dr. Blaskó Béla* rendőr vezérőrnagy hivatásos szolgálati viszonya 2012. augusztus 30-ai hatállyal, a törvény erejénél fogva megszűnik.

Budapest, 2012. augusztus 28.

Áder János s. k.,
köztársasági elnök

Ellenjegyzem:

Budapest, 2012. augusztus 29.

Dr. Pintér Sándor s. k.,
belügyminiszter

KEH ügyszám: IV-6/04860/2012.

**A köztársasági elnök 225/2012. (IX. 11.) KE határozata
kitüntetés adományozásáról**

Az Alaptörvény 9. cikk (4) bekezdés f) pontja, továbbá a Magyarország címerének és zászlajának használatáról, valamint állami kitüntetéseiről szóló 2011. évi CCII. törvény 18. § (1) bekezdése alapján – a miniszterelnök előterjesztésére –

Magyarország és az ENSZ Élelmezési és Mezőgazdasági Szervezete közötti sokoldalú együttműködés erősítéséért, az éhezés és a szegénység elleni világméretű küzdelemben végzett munkája elismeréseként
Fernanda Guerrieri, az ENSZ Élelmezési és Mezőgazdasági Szervezete (FAO) európai és közép-ázsiai regionális képviselője, általános főigazgató-helyettese részére,

Magyarország iránti elkötelezettségéért és a magyar–német kapcsolatok erősítése érdekében végzett kimagasló tevékenysége elismeréseként
Hans Zehetmair, a Hanns-Seidel Alapítvány elnöke részére,

az Európa Tanács Parlamenti Közgyűlése és Magyarország közötti párbeszéd, valamint a magyar–olasz kapcsolatok fejlesztése érdekében végzett tevékenysége elismeréseként
Luca Volonté, az Európa Tanács Parlamenti Közgyűlése Néppárti Frakciójának vezetője részére a

MAGYAR ÉRDEMREND KÖZÉPKERESZTJE
polgári tagozata;

Magyarország és a Kínai Népköztársaság közötti kulturális kapcsolatok ápolása és fejlesztése érdekében hosszú évek óta végzett fáradhatatlan munkássága elismeréseként
Chen Guoya, az EAG International Cultural Exchange Inc. igazgatója részére,

a magyar–német kapcsolatok fejlesztéséért, valamint Tata és a németországi Gerlingen testvérvárosi kapcsolatának kiépítésében és az együttműködésben végzett kiemelkedő koordinátori és szervezői munkája elismeréseként
Erich Gscheidle, a Gerlingeni Városi Hivatal hivatalvezetője részére a

MAGYAR ÉRDEMREND TISZTIKERESZTJE
polgári tagozata

kitüntetést adományozom.

Budapest, 2012. augusztus 30.

Áder János s. k.,
köztársasági elnök

Ellenjegyzem:

Budapest, 2012. augusztus 31.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

KEH ügyszám: VIII-1/04967/2012.

**A köztársasági elnök 226/2012. (IX. 11.) KE határozata
kitüntetés adományozásáról**

Az Alaptörvény 9. cikk (4) bekezdés f) pontja, továbbá a Magyarország címerének és zászlajának használatáról, valamint állami kitüntetéseiről szóló 2011. évi CCII. törvény 18. § (1) bekezdése alapján – a miniszterelnök előterjesztésére –

a magyar vadgazdálkodási ágazatot irányító jogszabályok előkészítése, valamint a vadvédelem érdekében végzett munkája elismeréseként

dr. Rudolf Gürtler, a Nemzetközi Vadvédelmi és Vadászati Tanács nyugalmazott alelnöke részére a

MAGYAR ÉRDEMREND TISZTIKERESZTJE
polgári tagozata

kitüntetést adományozom.

Budapest, 2012. augusztus 30.

Áder János s. k.,
köztársasági elnök

Ellenjegyzem:

Budapest, 2012. augusztus 31.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

KEH ügyszám: VIII-1/04995/2012.

**A Kormány 1348/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
a IX. Helyi önkormányzatok támogatásai és helyben maradó személyi jövedelemadója fejezetből
való egyszeri előirányzat-átcsoportosításról**

A Kormány az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 33. § (1) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva, a települési önkormányzati fekvőbeteg-szakellátó intézményeket átvevő állami fenntartók részére – az átvállalt kötelezettségeik és folyamatban lévő beruházási feladataik ellátásához szükséges előirányzat biztosítása érdekében – a 2011. évben belügyminiszteri döntéssel jóváhagyott céltámogatások 2012. évi üteméhez a következő egyszeri átcsoportosítást rendeli el:

A Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Kvtv.) 1. melléklet IX. Helyi önkormányzatok támogatásai és helyben maradó személyi jövedelemadója fejezet, 8. Címzett és céltámogatások cím terhére, a Kvtv. 1. melléklet XX. Emberi Erőforrások Minisztériuma fejezet, 10. Gyógyító-megelőző ellátás szakintézetei cím, 1. Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet alcím javára 50,7 millió forint egyszeri átcsoportosítását az 1. melléklet szerint.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter
belügyminiszter
emberi erőforrások minisztere

Határidő: azonnal

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A Kormány 1349/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
a csapadékhiányos időjárás és az ezzel összefüggő takarmánypiaci problémák miatti
rendkívüli intézkedésekről**

1. A Kormány

- a) felhívja a vidékfejlesztési minisztert és a nemzeti fejlesztési minisztert, hogy dolgozzon ki egy megvalósítható konstrukciót az egyes állami tulajdonban lévő gazdasági társaságok közreműködéséről az állattartó gazdaságok takarmányozásának elősegítése érdekében;

Felelős: vidékfejlesztési miniszter
nemzeti fejlesztési miniszter

Határidő: 2012. szeptember 15.

- b) felhívja a belügyminisztert és a nemzetgazdasági minisztert, hogy vizsgálják meg az aszálykárral sújtott mezőgazdasági vállalkozásoknak kedvező lehetséges intézkedéseket a helyi adók tekintetében.

Felelős: belügyminiszter
nemzetgazdasági miniszter

Határidő: 2012. szeptember 15.

2. Az Agrár Forgóeszköz Hitelprogram bevezetéséről és az Agrár Forgóeszköz Vis Maior Hitelprogram keretösszegének felemeléséről szóló 1085/2011. (IV. 12.) Korm. határozat (a továbbiakban: H.) 1. pont a) és b) alpontja helyébe a következő rendelkezés lép:

(A Kormány egyetért azzal, hogy)

„a) egyetért azzal, hogy az MFB Magyar Fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: MFB Zrt.) 15 milliárd forint keretösszeggel – 2013. december 31-éig történő hitelszerződés-kötési lehetőség biztosításával – meghirdesse az Agrár Forgóeszköz Hitelprogramot (a továbbiakban: Program)

aa) a mezőgazdasági termelő tevékenységet,

ab) a halgazdálkodási tevékenységet, vagy

ac) – a tevékenység szerinti országos érdekképviselői szerv vagy köztestület ajánlásával és termeltetési szerződéssel rendelkező – a baromfi, nyúl, sertés és szarvasmarha (ideértve a tej- és húshasznosítást) ágazatban termeltető tevékenységet

végző vállalkozások számára maximum 6 éves lejáratral, azon belül maximum 3 év türelmi idővel, az aa) és ab) alpont szerinti tevékenységet folytató vállalkozások esetében maximum 50 millió forint összegű, az ac) alpont szerinti tevékenységet folytató vállalkozások esetében maximum 500 millió forint összegű hitelösszeggel, amely az aa)–ac) alpont szerinti tevékenységet folytató vállalkozások forráshoz jutását biztosítja és felhasználható meglévő hitelek kiváltására, illetve forgóeszköz (hízó-, növendék- és egyéb állat) finanszírozás mellett tenyészállat vásárlására is;

b) egyetért azzal, hogy a Program keretében igénybe vehető kedvezményes kamatozású hitel, kamattámogatás és kedvezményes intézményi készfizető kezességvállalás kizárólag

ba) az EK-Szerződés 87. és 88. cikkének a mezőgazdasági termelőágazatban nyújtott csekély összegű (de minimis) támogatásokra való alkalmazásáról szóló 2007. december 20-i 1535/2007/EK bizottsági rendelet, az EK-Szerződés 87. és 88. cikkének a halászati ágazatban nyújtott csekély összegű (de minimis) támogatásokra való alkalmazásáról és az 1860/2004/EK rendelet módosításáról szóló 2007. július 24-i 875/2007/EK bizottsági rendelettel, és

bb) a Szerződés 87. és 88. cikkének a de minimis támogatásokra való alkalmazásáról szóló, 2006. december 15-i 1998/2006/EK bizottsági rendelettel

összhangban kerüljön nyújtásra;”

3. A H. 1. pontja a következő d) és e) ponttal egészül ki:

(A Kormány egyetért azzal, hogy)

„d) felhívja a vidékfejlesztési minisztert, hogy a Program keretében 2012. november 1-jén és azt követően hatályos hitelszerződéssel rendelkező vállalkozások 2012. november 1-jét követően esedékes kamatfizetéséhez 50%-os mértékű, maximum évi 4 százalékpont kamattámogatást biztosítson;

Felelős: vidékfejlesztési miniszter

Határidő: folyamatos

e) felhívja a nemzeti fejlesztési minisztert és a vidékfejlesztési minisztert, hogy az a–d) alpontban foglaltak alapján a Program kidolgozott részletes feltételeit hagyják jóvá és az MFB Zrt. útján gondoskodjanak a Program annak megfelelő működtetéséről.

Felelős: nemzeti fejlesztési miniszter
vidékfejlesztési miniszter

Határidő: a Program feltételeinek a kidolgozására: 2012. november 1.
a Program működtetésére: folyamatos

4. A H.

- a) 1. pont nyitó szövegrészában a „Kormány egyetért azzal, hogy” szövegrész helyébe a „Kormány” szöveg,
b) 1. pont c) pontjában az „a Program finanszírozásához” szövegrész helyébe a „felkéri a nemzetgazdasági minisztert, hogy a Program finanszírozásához” szöveg, az „az MFB Tv. 5. §-ának (2) bekezdése alapján a nemzetgazdasági miniszter” szövegrész helyébe az „a Magyar Fejlesztési Bank Részvénytársaságról szóló 2001. évi XX. törvény 5. § (2) bekezdése alapján” szöveg, a „4 év” szövegrész helyébe a „7 év, lejáratára 2020. december 31.” szöveg

lép.

5. Hatályát veszti a H. 1/A. és 2. pontja.
6. Ez a határozat a közzétételét követő napon lép hatályba.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A Kormány 1350/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
az állattenyésztési ágazatok megsegítése érdekében a rendkívüli kormányzati intézkedésekre
szolgáló tartalékból történő előirányzat-átcsoportosításról**

A Kormány az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 21. § (6) bekezdésében biztosított jogkörében az állattenyésztési ágazatok rendkívüli megsegítése érdekében a Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Kötv.) 1. melléklet XI. Miniszterelnökség fejezet, 3. Rendkívüli kormányzati intézkedések cím terhére 4200 millió forint 1. melléklet szerinti egyszeri átcsoportosítását rendeli el elszámolási, a fel nem használt rész tekintetében visszafizetési kötelezettséggel a Kötv. 1. melléklet XII. Vidékfejlesztési Minisztérium fejezet, 20. Fejezeti kezelésű előirányzatok cím, 5. Nemzeti támogatások alcím, 8. Folyó kiadások és jövedelemtámogatások jogcímcsoport javára.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter
vidékfejlesztési miniszter

Határidő: átcsoportosításra azonnal
elszámolásra és a visszafizetési kötelezettség teljesítésére: 2013. március 31.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

1. melléklet az 1350/2012. (X. 11.) Korm. határozathoz

XI. Miniszterelnökség
XII. Vidékfejlesztési Minisztérium

ADATLAP A KÖLTSÉGVETÉSI ELŐIRÁNYZATOK MÓDOSÍTÁSÁRA
a Kormány hatáskörében
Költségvetési év: 2012.

AHT. egvedi azonosító	Fejezet szám	Cím szám	Alcím szám	Jog- cím szám	Jog- cím szám	Cím név	Fejezet név	Alcím név	Jog- cím név	Jog- cím név	Előir. csop. név	Kiemelt előir. szám	A módosítás jogcíme	Módosítás (+/-)	A módosítás következő évre áthúzódó hatása	A módosítást elrendelő jogszabály/ határozat száma
297102	XI.	3					Miniszterelnökség									
	XII.						Vidékfejlesztési Minisztérium							-4 200,0		
		20					Fejezeti kezelésű előirányzatok									
			5				Nemzeti támogatások									
250734				8			Folyó kiadások és jövedelem-támogatások									
							Működési költségvetés									
							Egyéb működési célú kiadások							4 200,0		
Az előirányzatmódosítás érvényessége: a.) a költségvetési évben egyszeri jellegű																

AHT. egvedi azonosító	Fejezet szám	Cím szám	Alcím szám	Jog- cím szám	Jog- cím szám	Cím név	Fejezet név	Alcím név	Jog- cím név	Jog- cím név	Előir. csop. név	Kiemelt előir. szám	A módosítás jogcíme	Módosítás (+/-)	A módosítás következő évre áthúzódó hatása	A módosítást elrendelő jogszabály/ határozat száma
Az előirányzatmódosítás érvényessége: a.) a költségvetési évben egyszeri jellegű																

AHT. egvedi azonosító	Fejezet szám	Cím szám	Alcím szám	Jog- cím szám	Jog- cím szám	Cím név	Fejezet név	Alcím név	Jog- cím név	Jog- cím név	Előir. csop. név	Kiemelt előir. szám	A módosítás jogcíme	Módosítás (+/-)	A módosítás következő évre áthúzódó hatása	A módosítást elrendelő jogszabály/ határozat száma
	XII.						Vidékfejlesztési Minisztérium									
		20					Fejezeti kezelésű előirányzatok									
			5				Nemzeti támogatások									
250734				8			Folyó kiadások és jövedelem-támogatások							4 200,0		
Az előirányzatmódosítás érvényessége: a.) a költségvetési évben egyszeri jellegű																

Fejezet	Az adatlap 5 példányban töltendő ki	I. név	II. név	III. név	IV. név
Állami Számvevőszék	1 példány				
Magyar Államkincstár	1 példány				
Nemzetgazdasági Minisztérium	2 példány				
* Az összetartozó előirányzat-változásokat (+/-) egymást követően kell szerepeltetni.					

**A Kormány 1351/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
a meteorológiai feladatok finanszírozása érdekében a Honvédelmi Minisztérium
és a Vidékfejlesztési Minisztérium fejezetek közötti előirányzat-átcsoportosításról**

A Kormány az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 33. § (1) bekezdésében biztosított jogkörében a Magyar Honvédség meteorológiai célú mérőrendszerei és eszközei üzemeltetési feladatainak, valamint a repülésmeteorológiai szolgáltatás költségeihez való hozzájárulása céljából a Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Kvtv.) 1. melléklet XIII. Honvédelmi Minisztérium fejezet 2. Magyar Honvédség cím 2. MH ÖHP és alárendelt szervezetei alcím terhére 75,0 millió forint átcsoportosítását rendeli el a Kvtv. 1. melléklet XII. Vidékfejlesztési Minisztérium fejezet, 12. Országos Meteorológiai Szolgálat cím javára az 1. melléklet szerint.

Felelős: honvédelmi miniszter
vidékfejlesztési miniszter
nemzetgazdasági miniszter
Határidő: azonnal

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

I. negyedév	II. negyedév	III. negyedév	IV. negyedév
		75,0	

Az adatlap 5 példányban töltendő ki		Az előirányzatok felhasználása/zárolása (módosítás +/-)	Összesen:
Fejezetet irányító szerv	1 példány	időarányos	75,0
Állami Számvevőszék	1 példány	teljesítményarányos	
Magyar Államkincstár	1 példány	egyéb <u>azonnal</u>	
Nemzetgazdasági Minisztérium	2 példány		

* Az összetartozó előirányzat változásokat (+/-) egymást követően kell szerepeltetni.

**A Kormány 1352/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
a rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból az ENSZ Élelmezési és Mezőgazdasági
Szervezete felé fennálló hátralékos kötelezettségének teljesítéséhez szükséges
előirányzat-átcsoportosításról**

A Kormány az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 21. § (6) bekezdésében biztosított jogkörében a Magyar Köztársaság Kormánya és az Egyesült Nemzetek Élelmezési és Mezőgazdasági Szervezete (FAO) között a FAO Európai és Közép-Ázsiai Regionális Hivatala, a FAO Közép- és Kelet-Európai Alregionális Hivatala, valamint a Közös Szolgáltató Központ felállításáról szóló megállapodás kihirdetéséről szóló 203/2007 (VII. 31.) Korm. rendeletben meghatározott FAO-ösztöndíjas program megvalósítása érdekében a Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Kötv.) 1. melléklet XI. Miniszterelnökség fejezet, 3. Rendkívüli kormányzati intézkedések cím terhére 4,2 millió forint 1. melléklet szerinti egyszeri átcsoportosítását rendeli el elszámolási, a fel nem használt rész tekintetében visszafizetési kötelezettséggel a Kötv. 1. melléklet XX. Emberi Erőforrások Minisztériuma fejezet, 5. Egyetemek, főiskolák cím javára.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter
emberi erőforrások minisztere

Határidő: átcsoportosításra azonnal
elszámolásra és a visszafizetési kötelezettség teljesítésére: 2013. március 31.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A Kormány 1353/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
a rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő
előirányzat-átcsoportosításról és a rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból
történő előirányzat-átcsoportosításról szóló 1160/2012. (V. 18.) Korm. határozat módosításáról**

1. A Kormány

- 1.1. az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 21. § (6) bekezdése alapján a Munkahelyvédelmi Akcióról történő tájékoztatás lefolytatásához 690 189 ezer forint 1. melléklet szerinti átcsoportosítását rendeli el a Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Kvtv.) 1. melléklet X. Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium fejezet, 5. Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatal cím, valamint a 20. Fejezeti kezelésű előirányzatok cím, 2. Célelőirányzatok alcím, 1. KIM felügyelete alá tartozó szervezetek és szakmai programok támogatása jogcímcsoport javára, a Kvtv. 1. melléklet XI. Miniszterelnökség fejezet, 3. Rendkívüli kormányzati intézkedések cím terhére;

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

Határidő: azonnal

- 1.2. az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 23. § (4) bekezdése szerint a Kvtv. 1. melléklet X. Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium fejezet, 5. Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatal cím, valamint a 20. Fejezeti kezelésű előirányzatok cím, 2. Célelőirányzatok alcím, 1. KIM felügyelete alá tartozó szervezetek és szakmai programok támogatása jogcímcsoport javára az 1. pont alapján átcsoportosított összeg tekintetében elszámolási, a fel nem használt rész tekintetében visszafizetési kötelezettséget állapít meg; az 1. pont szerinti költségvetési forrás jogszerű felhasználását a Kormányzati Ellenőrzési Hivatal ellenőrzi.

Felelős: közigazgatási és igazságügyi miniszter
a Miniszterelnökségen működő jogi ügyekért felelős államtitkár útján
a Kormányzati Ellenőrzési Hivatal elnöke

Határidő: 2012. október 31.

2. A rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő előirányzat-átcsoportosításról szóló 1160/2012. (V. 18.) Korm. határozat 1. pontjában a „2012. június 30.” szövegrész helyébe a „2012. október 15.” szöveg lép.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A Kormány 1354/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
a rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő
előirányzat-átcsoportosításról**

A Kormány

1. az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 21. § (6) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva a Klebelsberg Intézményfenntartó Központ megalapítása és 2012. évi működése érdekében 366,5 millió forint 1. melléklet szerinti egyszeri átcsoportosítását rendeli el elszámolási, a fel nem használt rész tekintetében visszafizetési kötelezettséggel a Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Kvtv.) 1. melléklet XI. Miniszterelnökség fejezet, 3. Rendkívüli kormányzati intézkedések cím terhére, a Kvtv. XX. Emberi Erőforrások Minisztériuma fejezet, 18. Köznevelési feladatellátás és irányítás intézményei cím javára,
Felelős: nemzetgazdasági miniszter
emberi erőforrások minisztere
Határidő: átcsoportosításra: azonnal
elszámolásra és a visszafizetési kötelezettség teljesítésére: 2012. december 15.
2. felhívja a közigazgatási és igazságügyi minisztert és az emberi erőforrások miniszterét, hogy a megyei intézményfenntartó szerveknél a közoktatási célú üres státuszok és a hozzá kapcsolódó költségvetési források (személyi juttatások, munkaadókat terhelő járulékok és szociális hozzájárulási adó, dologi kiadások) átadásáról 2012. szeptember 30-ig állapodjanak meg, és a megállapodáson alapuló előterjesztést az Áht. 33. § (1) bekezdése alapján 2012. október 15-ig készítsék el.
Felelős: közigazgatási és igazságügyi miniszter
emberi erőforrások minisztere
Határidő: 2012. október 15.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A Kormány 1355/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
a rendkívüli kormányzati intézkedésekre szolgáló tartalékból történő
előirányzat-átcsoportosításról**

A Kormány az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 21. § (6) bekezdése alapján a fertődi Esterházy-kastélyban működő Porpáczy Aladár Középiskola kiköltözéséhez kapcsolódó épület-felújítási kiadások rendezésére 251,8 millió forint 1. melléklet szerinti átcsoportosítását rendeli el elszámolási, és a fel nem használt rész tekintetében visszafizetési kötelezettséggel a Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Kvtv.) 1. melléklet X. Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium fejezet, 8. Fővárosi, megyei kormányhivatalok és Megyei intézményfenntartó szervek, átvett intézmények cím, 2. Megyei intézményfenntartó szervek, átvett intézmények alcím javára, a Kvtv. XI. Miniszterelnökség fejezet, 3. Rendkívüli kormányzati intézkedések cím terhére.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter
közigazgatási és igazságügyi miniszter

Határidő: átcsoportosításra: azonnal
elszámolásra és a visszafizetési kötelezettség teljesítésére: 2013. január 1.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

1. melléklet az 1355/2012. (IX. 11.) Korm. határozathoz

X. Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium
XI. Miniszterelnökség

ADATLAP A KÖLTSÉGVETÉSI ELŐIRÁNYZATOK MÓDOSÍTÁSÁRA
a Kormány hatáskörében
Költségvetési év: 2012.

AHT egyedi azonosító	Fejezet szám	Cím szám	Alcím szám	Jog- cím szám	Jog- cím szám	Előir. csoport száma	Kiemelt előir. szám	Fejezet név	Cím név	Alcím név	Jog- cím név	Jog- cím név	Előir. cso- p. név	A módosítás jogcíme					Módosítás (+/-)	A módosítást következő évre áthúzódó határo- zat száma	A módosítást elrendelő jogszabály/ határozat száma		
														K I A D Á S O K Kiemelt előirányzat neve									
	X.							Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium															
331273		8	2			1		Fővárosi, megyei kormányhivatalok és Megyei intézményfenntartó szervek, átvett intézmények															
							3	Működési költségvetés												251,8			
	XI.							Miniszterelnökség															
297102		3						Rendkívüli kormányzati intézkedések												-251,8			
Az előirányzatmódosítás érvényessége: a.) a költségvetési évből egyszeri jellegű																							

Az előirányzatomódosítás érvényessége: a.) a költségvetési évben egyszeri jellegű

AHT. egyedi azonosító	Fejezet szám	Cím szám	Alcím szám	Jog- cím szám	Jog- cím szám	Előir. csoport száma	Kiemelt előir. szám	Fejezet név	Cím név	Alcím név	Jog- cím név	Jog- cím név	Előir. cso- p. név	B E V É T E L		Módosítás (+/-)	A módosítás következő évre áthúzódó hatása	A módosítást elrendelő jogszabály/ határozat száma
														A módosítás jogcíme				
														Kiemelt előirányzat neve				
Az előirányzatmódosítás érvényessége: a.) a költségvetési évben egyszeri jellegű																		

Az előirányzatomódosítás érvényessége: a.) a költségvetési évben egyszeri jellegű

AHT. egyedi azonosító	Fejezet szám	Cím szám	Alcím szám	Jog- cím szám	Jog- cím szám	Előir. csoport száma	Kiemelt előir. szám	Fejezet név	Cím név	Alcím név	Jog- cím név	Jog- cím név	Előir. cso- p. név	T Á M O G A T Á S		A módosítás jogcíme							Módosítás (+/-)	A módosítást következő évre jogszabály/ áthúzódó határozat száma	A módosítást elrendelő jogszabály/ határozat száma																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
														Kiemelt előirányzat neve																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	X.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			</

Fejezet Alcím Számvevőszék Magyar Államkincstár Nemzetgazdasági Minisztérium	Az adatlap 5 példányban töltendő ki	A támogatás folyósítása/zárolása (módosítás +/=-)	I. n.év	II. n.év	III. n.év	IV. n.év
	1 példány	időarányos				
	1 példány	teljesítményarányos				
	1 példány	egyéb: azonnal	251,8			251,8
	2 példány					

* Az összetartozó előirányzat-változásokat (+/-) egymást követően kell szerepeltetni.

**A Kormány 1356/2012. (IX. 11.) Korm. határozata
a törökbálinti Bálint Márton Iskola és Sportközpont beruházás befejezéséhez és egyéb,
PPP konstrukcióban létesült sportlétesítmények kiváltásához kapcsolódó forrás átadásáról**

A Kormány

1. az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 33. § (1) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva elrendeli a Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Kvtv.) 1. melléklet a XLIII. Az állami vagyonnal kapcsolatos bevételek és kiadások fejezet, 2. Az állami vagyonnal kapcsolatos kiadások cím, 1. Felhalmozási jellegű kiadások alcím, 8. PPP konstrukcióban létrehozott beruházások megvásárlásával és befejezésével kapcsolatos kiadások jogcímcsoport létrehozását;

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

nemzeti fejlesztési miniszter

Határidő: azonnal

2. az Áht. 33. § (1) bekezdése alapján a törökbálinti Bálint Márton Iskola és Sportközpont beruházás befejezésének és egyéb, PPP konstrukcióban létesült sportlétesítmények kiváltásának fedezetére 11 900 millió forint 1. melléklet szerinti egyszeri átcsoportosítását rendeli el a Kvtv. 1. melléklet XVII. Nemzeti Fejlesztési Minisztérium fejezet, 20. Fejezeti kezelésű előirányzatok cím, 36. PPP programok alcím, 3. PPP-konstrukcióban létrehozott beruházások megvásárlásával és befejezésével kapcsolatos kiadások előirányzata terhére, a XLIII. Az állami vagyonnal kapcsolatos bevételek és kiadások fejezet, 2. Az állami vagyonnal kapcsolatos kiadások cím, 1. Felhalmozási jellegű kiadások alcím, 8. PPP konstrukcióban létrehozott beruházások megvásárlásával és befejezésével kapcsolatos kiadások jogcímcsoport javára.

Felelős: nemzetgazdasági miniszter

nemzeti fejlesztési miniszter

Határidő: azonnal

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

A miniszterelnök 104/2012. (IX. 11.) ME határozata**Magyarország Kormánya és az Osztrák Szövetségi Kormány között a közös államhatáron lévő határátkelőhelyekről és határátlépési pontokról, valamint a közúti és vízi közlekedésben a határforgalom ellenőrzésében történő együttműködésről szóló Megállapodás létrehozására adott felhatalmazásról**

A nemzetközi szerződésekkel kapcsolatos eljárásról szóló 2005. évi L. törvény 5. § (1) bekezdése szerinti hatáskörömben eljárva, a határrendészetért felelős miniszter és a külpolitikáért felelős miniszter előterjesztése alapján

1. egyetértek a Magyarország Kormánya és az Osztrák Szövetségi Kormány között a közös államhatáron lévő határátkelőhelyekről és határátlépési pontokról, valamint a közúti és vízi közlekedésben a határforgalom ellenőrzésében történő együttműködésről szóló Megállapodás (a továbbiakban: Megállapodás) létrehozásával;
2. felhatalmazom a határrendészetért felelős minisztert, hogy – az érintett miniszterekkel egyetértésben – a tárgyalásokon részt vevő személyeket kijelölje;
3. felhatalmazom a határrendészetért felelős minisztert vagy az általa kijelölt személyt, hogy a tárgyalások eredményeként előálló szövegtervezetet kézjegyével lássa el;
4. felhívom a külpolitikáért felelős minisztert, hogy a Megállapodás létrehozásához szükséges meghatalmazási okiratot adja ki;
5. felhívom a határrendészetért felelős minisztert és a külpolitikáért felelős minisztert, hogy a Megállapodás létrehozását követően a Megállapodás szövegének végleges megállapítására való felhatalmazásról szóló határozat tervezetét haladéktalanul terjesszék a Kormány elé.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A miniszterelnök 105/2012. (IX. 11.) ME határozata
helyettes államtitkár kinevezéséről**

A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény 220. § (2) bekezdése alapján, az emberi erőforrások minisztere javaslatára

Fülöp Attilát az Emberi Erőforrások Minisztériuma helyettes államtitkárává

– 2012. szeptember 5-ei hatállyal –

kinevezem.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A miniszterelnök 106/2012. (IX. 11.) ME határozata
az Országos Statisztikai Tanács tagjának felmentéséről és új tag megbízásáról**

A statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. törvény 7. § (4) bekezdése alapján – a közigazgatási és igazságügyi miniszter előterjesztésére –

Asztalos Viktort, a Miniszterelnökség volt politikai főtanácsadóját
az Országos Statisztikai Tanács tagsági teendői ellátása alól – a jelölés visszavonása miatt – felmentem, egyidejűleg

Héjj Dávidot, a Miniszterelnökség koordinációs ügyekért felelős vezetőjét
– a 2012. szeptember 3-ától 2015. március 31-éig terjedő időtartamra –

az Országos Statisztikai Tanács tagsági teendőinek ellátásával megbízom.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A miniszterelnök 107/2012. (IX. 11.) ME határozata
helyettes államtitkár megbízatása megszűnésének megállapításáról**

A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Kttv.) 223. § (3) bekezdésében foglalt jogkörömben, az emberi erőforrások minisztere előterjesztésére megállapítom, hogy

dr. Kis Norbert József, az Emberi Erőforrások Minisztériuma helyettes államtitkára kormányzati szolgálati jogviszonya a Kttv. 221. § (2) bekezdése a) pontja alapján történő áthelyezésére tekintettel

– 2012. szeptember 14-ei hatállyal –

megszűnt.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

**A miniszterelnök 108/2012. (IX. 11.) ME határozata
helyettes államtitkár kinevezéséről**

A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény 220. § (2) bekezdése alapján, a honvédelmi miniszter javaslatára

dr. Borbíró Zoltánt a Honvédelmi Minisztérium helyettes államtitkárává

– 2012. szeptember 15-ei hatállyal –

kinevezem.

Orbán Viktor s. k.,
miniszterelnök

A Magyar Közlönyt a Szerkesztőbizottság közreműködésével a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium szerkeszti.

A Szerkesztőbizottság elnöke: dr. Biró Marcell,
a szerkesztésért felelős: dr. Borókainé dr. Vajdovits Éva.

A szerkesztőség címe: Budapest V., Kossuth tér 1–3.

A Határozatok Tára hivatalos lap tartalma a Magyar Közlöny IX. részében jelenik meg.

A Magyar Közlöny hiteles tartalma elektronikus dokumentumként a <http://kozlony.magyarorszag.hu> honlapon érhető el.

A Magyar Közlöny oldalhű másolatát papíron kiadja a Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó.

Felelős kiadó: Majláth Zsolt László ügyvezető igazgató.