

Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár

Panaszkezelési és Ügyfélszolgálati Szabályzat

Hatályos 2023. május 15-től

Kapcsolódó jogszabályok:

- önkéntes kölcsönös biztosítópénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (továbbiakban: Öpt.)
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban: MNB törvény)
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018. (XII.17.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (továbbiakban: Panaszkezelési MNB rendelet)
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015 (X.16.) sz. ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

Kapcsolódó szabályzatok:

- **Alapszabály**
- **Pénzmosás és terrorizmus megelőzéséről és megakadályozásáról szóló szabályzat**

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA, A PANASZKEZELÉS ALAPSZABÁLYAI

Jelen Panaszkezelési és Ügyfélszolgálati szabályzat célja, hogy a pénztári tevékenység során keletkező azon tagi panaszok, amelyek a napi ügyintézés során, a tag számára megfelelő módon nem intézhetők el, kivizsgálásra kerüljenek, és mind a tag, mind pedig az Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár (a továbbiakban: Nyugdíjpénztár) szempontjából kielégítő megoldást nyerjenek, valamint szabályozza a Nyugdíjpénztáron belül működő Ügyfélszolgálati szervezeti egység napi működését az ügyfelek kiszolgálásával kapcsolatosan.

További cél, hogy a megalapozott egyedi tagi panaszokból, általános következtetéseket tudjunk levonni a pénztári tevékenység működésére, és meghatározzuk azokat az intézkedéseket, amelyek végrehajtásának eredményeként a hasonló jellegű panaszok a jövőben kiküszöbölhetők.

A Nyugdíjpénztár a pénztártagok, munkáltatók panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok (önkéntes kölcsönös biztosítópénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. Jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek az MNB 13/2015 (X.16.) sz. ajánlásának a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.

A panaszkezelés alapszabályai

- A Nyugdíjpénztár Panaszkezelési szabályzattal rendelkezik (4. sz. melléklet), amely a Nyugdíjpénztár ügyfeleit tájékoztatja a panaszok benyújtásának lehetőségeiről, a Nyugdíjpénztár panaszkezelési eljárásáról, a panaszok nyilvántartásáról, a panaszkezeléssel kapcsolatban igénybe vehető jogorvoslati és békéltetési lehetőségekről. A Panaszkezelési szabályzat megtalálható a Nyugdíjpénztár Ügyfélszolgálatán kifüggesztve és hivatalos honlapján (www.erstenyugdijpenztar.hu).
- A Nyugdíjpénztár a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.
- A Nyugdíjpénztár a pénztártitok védelmét minden panaszügy kapcsán szem előtt tartja.

1.1 Fogalmak

1.1.1 A panasz

A pénztártagnak, ügyfélnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a Pénztár – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszüntetésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Nyugdíjpénztárról általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

1.1.2 A panaszos

Panaszos lehet minden olyan természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Nyugdíjpénztár szolgáltatását igényeli, igénybe veszi, vagy az iránt érdeklődik, továbbá aki a Nyugdíjpénztár szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás, ajánlat címzettje.

1.1.3 Meghatalmazott

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Nyugdíjpénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazáshoz a Nyugdíjpénztár mintát tesz közzé és elérhetővé (3. sz. melléklet), de a meghatalmazást bármely más közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalva elfogadja, amennyiben az a szükséges adatokat tartalmazza. Bejelentésre szolgáló nyomtatványon, a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Nyugdíjpénztár közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

1.1.4 Panaszlevél

A panaszos által a Nyugdíjpénztár részére eljuttatott írásos dokumentum. Írásbeli panasznak tekinti a Nyugdíjpénztár a személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben benyújtott panaszt.

A Nyugdíjpénztár lehetővé teszi, hogy a pénztártag az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt alkalmazhasson. A Nyugdíjpénztár honlapján (www.erstenyugdijpenztar.hu) a pénztártagok számára a formanyomtatvány elérhető. A Nyugdíjpénztár egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

A Nyugdíjpénztár honlapján felhívja az ügyfelek figyelmét az MNB honlapjára és biztosítja az oda átlinkelési lehetőséget, továbbá közzéteszi azt a linket, ahol az MNB „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványa elérhető és egy nyomtatott példányt az ügyfélszolgálatán kifüggeszt

1.1.5 Ügyfél levél

A panaszos részére küldött egyedi levél, amelyben értesítjük a panaszával kapcsolatban tett intézkedéseinkről.

2. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA

A panaszfelvételt és panaszügyintézést a Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálati munkatársai végzik.

2.1 A panaszkezelés folyamata

2.1.1 A panasz felvétele

A panaszos a panaszát több módon juttathatja el a Nyugdíjpénztárhoz:

2.1.2 Szóbeli panasz esetén:

- személyesen az Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár Ügyfélszolgálati irodájában (cím: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.), hétfői napon 8-18 óráig, keddtől-csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig
- telefonon (telefonszám: 06-1-411-3200); hétfői napon 8-20 óráig, keddtől-csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-15 óráig.

2.1.3 Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy más által átadott irat útján az Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár Ügyfélszolgálati irodájában (cím: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.), hétfői napon 8-18 óráig, keddtől-csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-15 óráig.
- levélben postai úton (cím: Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár 1385 Budapest, Pf.: 846. címre),
- faxon (fax száma: 06-1-411-2140)
- elektronikus levélben (e-mail cím: office@erstenyp.hu címen. (A Nyugdíjpénztár az ügyfelek biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag pénztártitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni.)

A pénztártag eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a pénztártag meghatalmazott útján jár el, úgy a Meghatalmazás minta letölthető a Nyugdíjpénztár honlapjáról (www.erstenyugdijpenztar.hu), vagy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Amennyiben a pénztártag az írásbeli panaszát nem a fenti elérhetőségekre küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a Nyugdíjpénztár valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a panasz - a beérkezést követően - haladéktalanul továbbításra kerül a panaszkezeléssel foglalkozó ügyintéző részére..

2.1.4 Formalevelek

A Nyugdíjpénztár segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához, illetve a panasz minél gyorsabb és szakszerűbb kezelése céljából megfelelő nyomtatványokat alkalmazza:

- Panaszfelvételi jegyzőkönyv (1. sz. melléklet)
- Panaszkezelési adatlap (2. sz. melléklet)
- Meghatalmazás minta (3. sz. melléklet)

A Nyugdíjpénztár elérhetővé teszi a Panaszfelvételi jegyzőkönyvet és a Meghatalmazás mintát a Nyugdíjpénztár ügyfélfogadásra alkalmas helyiségében, illetve honlapján is. Amennyiben a panaszos telefonon vagy szóban teszi

meg a panaszát, a Nyugdíjpénztár munkatársa segít neki abban, hogy panaszát írásba foglalja és igény esetén elküldi számára a Panaszfelvételi jegyzőkönyv formanyomtatványt (1. sz. melléklet).

3. A PANASZÜGYINTÉZÉS ÁLTALÁNOS RENDJE

3.1 A panasz érkeztetése, rögzítése

A Nyugdíjpénztár Ügyfélszolgálat a panaszlevelet a beérkezés napjának dátumát rögzítő iktatószámmal látja el, arról külön nyilvántartást vezet, illetve a dokumentumokat elkülönítetten archiválja. Az iktatószám a panasz egyedi azonosító száma.

3.2 A panaszok teljes átfutási ideje

A panasz megoldására rendelkezésre álló határidőt a panasz átvételétől vagy a Nyugdíjpénztárhoz történő beérkezéstől kell számítani. Határidő számítása szempontjából lezárási időnek azt a napot kell tekinteni, amikor a Nyugdíjpénztár a panaszos részére a panasszal kapcsolatos értesítést átadja vagy postára adja. Ha a határidő lejáratának napja munkaszüneti napra esik, a határidő a munkaszüneti napot megelőző első munkanap.

- a) Az ügyfélpanaszok megoldására – az Öpt. 29/A.§ (7) bekezdései alapján - a Nyugdíjpénztárnak 30 naptári nap áll rendelkezésére.
- b) Adatkezeléssel kapcsolatos panaszok - természetes személyek - esetén a határidő 15 nap.

Az a) és a b) pontban említett esetben, amennyiben a panasz elbírálásához a Nyugdíjpénztárnak további dokumentumra, információra van szüksége, úgy ennek benyújtására, megadására hívja fel a panaszost. A panasz kivizsgálását a Nyugdíjpénztár akkor folytatja, ha a panaszt közlő ügyfél dokumentumcsatolási és információadási kötelezettségének eleget tett. Amennyiben a panaszos a Nyugdíjpénztár általi információ kérésére, megkeresésére nem válaszol, vagy nem adja meg a kért információkat a panasz ügyintézésére rendelkezésre álló határidőn belül, a Nyugdíjpénztár a panaszost a határidő letelte napjával levélben értesíti, hogy panaszát a kért információk hiányában nem tudja elbírálni.

- c) Hatósági szervektől (pl. MNB, Pénzügyi Békéltető Testület) beérkező panaszok esetén az ügyet az egyedileg megadott határidő alatt kell elintézni.

A Nyugdíjpénztár minden panaszlevélre a fenti határidők figyelembevételével írásban küldi meg a választ a panaszosnak.

3.3 A panasz kivizsgálása

Amennyiben az érkeztetett panasz kivizsgálásához a Nyugdíjpénztárnak 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.

A Nyugdíjpénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól:

- neve;
- pénztári azonosító;
- lakcíme, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett nyugdíjpénztári szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Nyugdíjpénztár nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3.3.1 Szóbeli panasz

Személyesen előadott panasz: A személyesen szóban előadott panaszokat a Nyugdíjpénztár az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben hétfői napon 8-18 óráig, keddtől-csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-15 óráig fogadja be. A személyesen megjelenő ügyfél által előadott panaszt az ügyintéző köteles meghallgatni. A panaszbejelentés elején a panaszost be kell azonosítani. A panaszos meghatalmazott útján is előadhatja panaszát. A beazonosítást követően meg kell győződni arról, hogy új panasz felvételéről vagy régebbi ügy kiegészítéséről van szó. A Nyugdíjpénztár panaszkezelési eljárásáról - pontos tájékoztatást kell adni és fel kell hívni a panaszos figyelmét a Nyugdíjpénztár Panaszkezelési szabályzatára, az MNB honlapjára és az ott szereplő „Fogyasztói panasz” elnevezésű nyomtatványra, valamint ezen dokumentumok elérhetőségeire.

A Nyugdíjpénztár a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges vagy a panaszos a Nyugdíjpénztár intézkedésével nem ért egyet, a Nyugdíjpénztár a panaszról Panaszfelvételi jegyzőkönyvet (1. sz. melléklet) vesz fel. Amennyiben a panaszos saját kezűleg kívánja leírni panaszát, a nyugdíjpénztári ügyintéző átadja részére kitöltésre a Panaszfelvételi jegyzőkönyv nyomtatványt. A Panaszfelvételi jegyzőkönyvben a panaszos neve mellett – ha a panaszos nem személyesen adja elő panaszát - fel kell tüntetni a képviselő személy nevét, és a képviselet alapját (meghatalmazás). A Panaszfelvételi jegyzőkönyvet a panaszos aláírja, az ügyintéző pedig aláírással, dátummal és egyedi azonosító számmal (iktatószám) látja el. A panaszosnak át kell adni a Panaszfelvételi jegyzőkönyv egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát. A Panaszfelvételi jegyzőkönyv eredeti példánya a Nyugdíjpénztárnál marad.

A Nyugdíjpénztár elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék. Amennyiben az ügyfelek nem az MNB formanyomtatványán tesznek panaszt, a Nyugdíjpénztár biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elkülönítetten megjelölni a kifogásaikat.

Telefonon benyújtott panasz kezelése: Telefonon beérkező panaszok közlésére a telefonos ügyfélszolgálat 2.1.2 pontban megadott telefonszámán van lehetőség. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálati munkatársa biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

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

A Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálat a telefonos panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Nyugdíjpénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon tett panaszbejelentés esetén meg kell győződni arról, hogy új panasz felvételéről vagy régebbi ügy kiegészítéséről van szó.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Nyugdíjpénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt a Nyugdíjpénztár hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről a pénztártagot a Nyugdíjpénztár az ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A pénztártag kérésére a Nyugdíjpénztár biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és térítésmentesen a hangfelvétel másolatát továbbá térítésmentesen elkészíti és rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet.

A beszélgetés során az ügyintéző tájékoztatja a panaszost:

- a szóbeli panasz egyedi azonosítószámáról (iktatószám)
- a Nyugdíjpénztár panaszkezelési eljárásáról és felhívja figyelmét a Nyugdíjpénztár Panaszkezelési szabályzatára, annak elérhetőségeire
- felhívja figyelmét továbbá az MNB honlapjára és az ott elérhető panaszkezelési formanyomtatványra
- tájékoztatja, hogy lehetősége van a fenti formanyomtatványok igénylésére a Nyugdíjpénztártól.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjáról a Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálati munkatársa Panaszfelvételi jegyzőkönyvet (1. sz. melléklet) vesz fel és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, a panasz kivizsgálásáról készült válaszlevéllel együtt megküldi a panaszosnak.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) a pénztártag neve;
- b) a pénztártag lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a pénztártag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) pénztári azonosító;
- f) a panasz egyedi azonosító száma (iktarószám)
- g) a pénztártag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével -, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a pénztártag aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- j) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

Egyebekben a Nyugdíjpénztár a szóbeli panaszokkal kapcsolatban az írásbeli panasz tekintetében írt rendelkezéseknek megfelelően jár el.

A Nyugdíjpénztár az Öpt. 29/A.§ (5)–(6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet 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.

3.3.2 Írásbeli panasz

Írásban és e-mailben beérkezett panaszok kezelése: A Nyugdíjpénztár a panaszok fogadását folyamatosan biztosítja. Az elektronikus panasz fogadására nyitva álló rendszer üzemzavara esetén a Nyugdíjpénztár a panasz felvételét üzleti időben minden egyéb csatornáján biztosítja. Egyebekben az elektronikusan és írásban beérkezett panaszokra a panaszügyintézés általános szabályai mindenben irányadóak.

A Nyugdíjpénztár az elektronikus úton (e-mail) beérkezett panaszokra e-mailben csak akkor válaszol érdemben a pénztártagnak, amennyiben a panaszra adható válasz pénztártitkot nem, csupán általános jellegű információkat tartalmaz. Amennyiben a válaszadáshoz pénztártitkot kellene közölni e-mailben, ez esetben a pénztártagot e-mailben tájékoztatja a Nyugdíjpénztár arról, hogy panaszát a Nyugdíjpénztár levélben válaszolja meg, melyet tértivevényes küldeményként küld meg.

Az e-mailben érkezett panasz beérkezésének visszaigazolásaként a Nyugdíjpénztár válasz e-mailt küld, amelyben tájékoztatja a panaszost az alábbiakról:

- a 30 napos válaszadási határidő
- a Nyugdíjpénztár ez elektronikus úton (e-mail) beérkezett panaszokra e-mailben csak akkor válaszol érdemben, amennyiben a panaszra adható válasz pénztártitkot nem, csupán általános jellegű információkat tartalmaz. Amennyiben a válaszadáshoz pénztártitkot kellene közölni e-mailben, ez esetben panaszt a Pénztár levélben válaszolja meg, melyet tértivevényes küldeményként küld meg.
- a panasz egyedi azonosító száma
- a Nyugdíjpénztár Panaszkezelési szabályzatának internetes elérhetősége.

A Nyugdíjpénztár segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához, illetve a panasz minél gyorsabb és szakszerűbb kezelése céljából megfelelő panaszbejelentő nyomtatványt biztosít, amely elérhető a Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálatán és honlapján.

A Nyugdíjpénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül tértivevényes levélben küldi meg a pénztártagnak.

Az ügyintézőnek minden beérkezett panaszról Panaszkezelési adatlapot (2. sz. melléklet) kell kitöltenie.

A Panaszkezelési adatlap a kötelezően kitöltendő (panaszosra vonatkozó) adatokon kívül az alábbiakat tartalmazza:

- a pénztártag adatai (neve, pénztári azonosítója)
- amennyiben a panaszt meghatalmazott adta elő, a meghatalmazott nevét, lakcímét
- a panasz egyedi azonosító száma
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a panasz beérkezésének ideje
- amennyiben a panasznak volt korábbi előzménye, annak megjelölését
- a panasz tömör, lényegre törő leírását (a panaszos álláspontját is)

- ha az ügyféltől, adatok, dokumentumok érkezése várható (az adatok, dokumentumok megjelölésével)
- állásfoglalást a panasszal kapcsolatban
- indokolt javaslatot a panasz megoldására.

A Panaszkezelési adatlaphoz csatolni kell a panasszal kapcsolatos iratokat.

Amennyiben a panasz nem megoldható, a panaszt a Panaszkezelési adatlapon szintén rögzíteni kell.

A panasz kivizsgálása folyamán - szükség esetén – az ügyfélszolgálati munkatárs egyeztet a Nyugdíjpénztár jogtanácsosával, illetve más illetékes munkatársakkal.

4. A JAVASOLT INTÉZKEDÉS JÓVÁHAGYÁSA

Az ügyvezető igazgató vagy az ügyvezető igazgató-helyettes jóváhagyja a javasolt intézkedést és a pénztártag részére küldendő levelet.

4.1 A jóváhagyott intézkedések végrehajtása

Ezt követően az ügyfélszolgálati munkatárs intézkedik a jóváhagyott javaslat végrehajtásáról és a tag részére küldendő válaszlevél postázásáról.

4.2 A panaszok nyilvántartása

A Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálat a pénztártagok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) a panaszos nevét, pénztári azonosítóját, tagviszony sorszámát
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz egyedi azonosítóját (iktatószám)
- e) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- f) a panasz kiváltó okát
- g) az intézkedés teljesítésének határidejét (egy munkanapot leszámítva a postai kiküldés időigénye miatt), és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- h) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Nyugdíjpénztár a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

4.3 Válaszadási, tájékoztatási kötelezettség, a panasz Nyugdíjpénztáron kívüli kezelésének, orvoslásának lehetőségei

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.

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. A 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet 4.§ (3) bekezdése alapján a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél részére tájékoztatást ad arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban: MNB törvény) 81.§ szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A pénztártagot figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell arról, hogy a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénztártag az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

- a) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81.§ szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (Cím: Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777; telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.
- b) Tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésével kapcsolatosan a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu) vagy
- c) bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása esetén a pénztártagot tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, illetve tájékoztatni kell a nyomtatvány internetes elérhetőségéről.

Amennyiben a tag kéri, a PBT és az MNB fogyasztói kérelem formanyomtatványokat a fogyasztó kérésére ingyenesen rendelkezésre kell bocsátani. Amennyiben ügyfélkérelem érkezik (telefonon, postai úton vagy e-mail üzenetben) arra vonatkozóan, hogy az ügyfél kéri a PBT és/vagy az MNB formanyomtatványok kiküldését, abban az esetben ezt a fogyasztói kérelem beérkezését követő kettő munkanapon belül el kell küldeni a tag részére költségmentesen az alábbiak szerint:

- az aktuális formanyomtatványt le kell tölteni az MNB, illetve a PBT honlapról,
- a tag által kért csatornán (elektronikus úton vagy postai úton) el kell küldeni a formanyomtatványt, melyet az alábbiak szerint kell dokumentálni:
 - amennyiben a tag postai úton kérte a formanyomtatvány kiküldését, a formanyomtatványt tértivevényesen kell elküldeni, amennyiben a tag elektronikus úton kérte a formanyomtatvány kiküldését, a kiküldött e-mail üzenetet ki kell nyomtatni és iktatni kell.

A kiküldés tényét rögzíteni kell a panasznyilvántartásban.

Amennyiben a Nyugdíjpénztár álláspontja szerint a panasz mind az a), mind a b) pontot érinti, akkor a pénztártagot tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) pont, illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat. A Nyugdíjpénztár 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.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5. KÜLSŐ SZERV TŐL ÉRKEZŐ PANASZOK KEZELÉSE (PL. MNB, PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET)

Minden ilyen ügyben alapos körültekintéssel és gyorsan kell eljárni. Amennyiben a megkereső szerv által megadott határidőn belül a panasz kivizsgálása és érdemi megválaszolása nem lehetséges, úgy intézkedni kell a megkereső szerv felé a határidő módosításáról. (A Pénzügyi Békéltető Testület által adott határidő módosításra nincs lehetőség.) A határidő módosítást, lehetőség szerint, el kell kerülni!

5.1 MNB végzések

Az MNB végzések minden esetben közvetlenül a Nyugdíjpénztárnak érkeznek. A Nyugdíjpénztár az általános szabályok szerint, de az MNB által adott egyedi határidőt szem előtt tartva elvégzi a kivizsgálást, és készíti elő a válaszlevelet, amelyet a jogtanácsos véleményez.

5.2 Pénzügyi Békéltető Testülettől (PBT) beérkező panaszügyek

A Pénzügyi Békéltető Testülettől beérkező megkeresések közvetlenül a Nyugdíjpénztárhoz érkeznek, amelynek 8 nap áll a rendelkezésére a válaszadásra. A szűk válaszadási határidőre tekintettel a megkeresés beérkezését

követően soron kívül meg kell küldeni a megkeresést az ügyvezető igazgatónak és a jogtanácsosnak a vonatkozó dokumentumokkal együtt. A megkeresésre a választ a jogtanácsos készíti elő és az ügyvezető küldi meg a PBT-nek. A PBT ülésén a Nyugdíjpénztárt a Nyugdíjpénztár által megbízott ügyvéd képviseli.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot

6. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG HATÓSÁGI ELLENŐRZÉSE

Az MNB hivatalból vagy fogyasztói bejelentésre fogyasztóvédelmi eljárás keretében ellenőrzi az MNB törvény 81.§-ában felsorolt jogszabályi kötelezettségek (pl. az Opt. panaszkezelésre vonatkozó szabályainak) betartását és (a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és annak joghatásai megállapítása kivételével) megsértésük esetén – az MNB törvény 88.§ (1) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket (pl. fogyasztóvédelmi bírság) alkalmazva - eljár.

Az MNB ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait és a Nyugdíjpénztárnál tartott fogyasztóvédelmi eljárások konkrét eredményeit nyilvánosságra hozza.

7. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE

A Nyugdíjpénztár személyes és telefonos ügyfélszolgálatot működtet a 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26. szám alatt, illetve a 06-1-411-3200 számon.

Az ügyfélszolgálat feladata a pénztártagok és munkáltatók Nyugdíjpénztárral, illetve a nyugdíjpénztári rendszerrel kapcsolatos tájékoztatása, a személyes ügyintézés biztosítása. A tájékoztatás, ügyintézés jellege alapján az alábbi kategóriákat különböztetjük meg:

- Központi ügyfélszolgálat
- Hálózati ügyfél-tájékoztatás

A központi ügyfélszolgálat alapvető feladata a tagok személyes ügyintézésének és információszerzésének biztosítása, a törvényi feltételeknek való megfelelés.

A Nyugdíjpénztár automata ügyfélkapcsoló rendszert alkalmaz, amely az illetékes munkatárshoz kapcsolja az érdeklődő ügyfelet/pénztártagot.

A Nyugdíjpénztár az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig őrzi.

Az ügyfélszolgálati és ügyviteli munkatársak az élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezés érdekében úgy kötelesek eljárni, ahogy az adott helyzetben általában, amennyiben a munkatárs nem elérhető, minden esetben biztosítani kell a helyettesítését.

7.1 Központi ügyfélszolgálat helye és ideje

A központi ügyfélszolgálat helye a Nyugdíjpénztár székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26., III. emelet

Postacíme: 1385 Budapest, Pf. 846.

A központi személyes ügyfélszolgálat ideje:

| | |
|-----------|------------------|
| Hétfő | 8.00 - 18.00 óra |
| Kedd | 8.00 - 16.00 óra |
| Szerda | 8.00 - 16.00 óra |
| Csütörtök | 8.00 - 16.00 óra |
| Péntek | 8.00 - 13.00 óra |

A Nyugdíjpénztár központi telefonszáma: 06-1-411-3200

A központi telefonos ügyfélszolgálat ideje:

| | |
|-----------|------------------|
| Hétfő | 8.00 - 20.00 óra |
| Kedd | 8.00 - 16.00 óra |
| Szerda | 8.00 - 16.00 óra |
| Csütörtök | 8.00 - 16.00 óra |
| Péntek | 8.00 - 15.00 óra |

7.2 Hálózati ügyfél-tájékoztatás helye és ideje

Az Erste Bank Hungary Zrt.-vel (Bank) való együttműködés alapján a pénztártagoknak lehetőségük van korlátozott nyugdíjpénztári ügyintézésre és információszerzésre a Bank fiókhálózatában. A Bank által végzett ügyfél-tájékoztatáshoz a Nyugdíjpénztárnál nyilvántartott személyi adatok nem bocsáthatók rendelkezésre, az csupán az általánosan felhasználható információkra vonatkozik, úgymint:

- a nyugdíjpénztári rendszerre vonatkozó információk
- nyugdíjpénztári belépéssel kapcsolatos információk
- Nyugdíjpénztár működésével kapcsolatos információk, iratok (pl. alapszabály)

A Bank szükséges információkkal való ellátása az ügyvezető igazgató feladata. Az információnyújtás elsődlegesen a banki intranet-rendszerre való adatfeltöltéssel történik.

A hálózati ügyfélszolgálat helye: Erste Bank Hungary Zrt. aktuális fiókhálózata

A hálózati ügyfélszolgálat ideje: az egyes bankfiókok nyitva tartásának megfelelően

Melléletek:

- 1. sz. melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv
- 2. sz. melléklet: Panaszkezelési adatlap
- 3. sz. melléklet: Meghatalmazás minta

1. sz. melléklet**Panaszfelvételi jegyzőkönyv**

Tisztelt Ügyfelünk!

Őszintén sajnáljuk, hogy Nyugdíjpénztárunkkal kapcsolatban Önt kellemtelenség érte. Mindenképpen szeretnénk panaszát gyorsan és megnyugtató módon rendezni.

Az Ön által tett bejelentés kezelésének folyamatáról Nyugdíjpénztárunk Panaszkezelési Szabályzatából tájékozódhat, amely a Nyugdíjpénztár Ügyfélszolgálatán kifüggesztésre került és elérhető a Nyugdíjpénztár hivatalos honlapján, a www.erstenyugdijpenztar.hu címen.

Panaszára, annak típusától függően, igyekszünk mihamarabb választ adni. Amennyiben Ön telefonon szeretne érdeklődni, hívja ügyfélszolgálatunkat: 06 (1) 411 3200.

Köszönjük türelmét bejelentése kivizsgálásának idejére!

| | |
|-----------------|--|
| Név: | |
| Tagi azonosító: | |
| Lakcím: | |
| Levelezési cím: | |
| Telefonszám: | |

Panaszának leírása:

| |
|--|
| |
|--|

Csatolt melléletek:

| |
|--|
| |
|--|

Ügyfél aláírása

A bejelentést átvevő munkatárs neve és aláírása, bélyegző:

Átvétel helye, ideje:

2. sz. melléklet

Panaszkezelési adatlap

Panasz száma:

Panaszos adatai:

Név:

Tagi azonosító:

Tárgy:

Bejelentés helye, dátuma:

Beérkezés dátuma:

Panasz ismertetése:

Javasolt intézkedés:

.....
munkatárs aláírása

*Javaslat elfogadva

*Javaslat elutasítva

*megfelelő aláhúzendő.

Budapest,

.....
ügyvezető igazgató vagy ügyvezető igazgató-
helyettes aláírása

3. sz. melléklet

Meghatalmazás minta

MEGHATALMAZÁS

Alulírott: _____

Szül. hely: _____, _____ .év _____ .hó _____ .nap

Anyja neve: _____

Sz.ig.szám: _____

Lakcím: _____

meghatalmazom

_____ -t,

Szül. hely: _____, _____ .év _____ .hó _____ .nap

Anyja neve: _____

Sz.ig.szám: _____

Lakcím: _____

hogy helyettem _____

_____ kapcsolatos ügyekben eljárjon.

Ez a meghatalmazás _____ -ig érvényes.

Kelt: (hely, év, hónap, nap)

aláírás (meghatalmazó)

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név: _____

Név: _____

Lakcím: _____

Lakcím: _____

Aláírás: _____

Aláírás: _____