

Szövetség Magánnyugdíjpénztár Ügyfélkapcsolati rendről és a Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

UVSZ 025/2017

Belső használatú

Készítette:	Somodi Alinka Bianka	nyugdíjpénztári szakértő
Ellenőrizte:	Kutiné Csurgai Ágota	ügyvezető Igazgató
Jóváhagyta:	Ügyvezető Igazgató	
Szabályzatgazda:	Pénztár	
Hatálybalépés dátuma:	2017.09.15.	
Hatályon kívül helyezés dátuma:		
Kiadás dátuma:	2012.03.28	
Módosítás dátuma:	2017.07.27.	

Kulcsszavak: szabályzat, ügyfélkapcsolatok, panaszkezelés

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

TARTALOMJEGYZÉK

1 A SZABÁLYZAT CÉLJA	3
2 AZ ALKALMAZÁSI TERÜLET, AZ ILLETÉKESSÉG ÉS A FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA	3
3 HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK	4
4 A FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA	4
5 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI	5
5.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FŐ FELADATAI.....	5
5.2 A SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI.....	5
5.3 A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI.....	6
5.4 BEÉRKEZŐ LEVELEK ÉS E-MAIL ÜGYINTÉZÉS.....	6
5.5 PANASZKEZELÉSI FELADATOK.....	6
6 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, FELELŐSSÉG	7
6.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE.....	7
6.2 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELELŐSSÉGI RENDSZERE.....	7
7 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE	7
7.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE.....	7
7.2 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT NYITVATARTÁSI RENDJE.....	7
8 PANASZKEZELÉS	8
8.1 PANASZKEZELÉSI ALAPELVEK.....	8
8.2 A PANASZBEJELENTÉS MÓDJAI.....	9
8.2.1 Szóbeli panasz:.....	9
8.2.2 Írásbeli panasz:.....	9
8.3 A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	10
8.3.1 Szóbeli panasz.....	10
8.3.2 Írásbeli panasz.....	11
8.4 A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI.....	11
8.5 A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA.....	12
8.6 A NYUGDÍJPÉNZTÁRI SZAKÉRTŐK ÉS PANASZÜGYINTÉZŐK HATÁSKÖRE.....	12
8.6.1 A nyugdíjpénztári szakértők hatásköre.....	12
8.6.2 Az ügyintézők hatásköre.....	13
8.7 PANASZOK ÜGYINTÉZÉSE.....	13
8.8 HIBÁK.....	13
8.9 FELADATOK.....	14
8.10 PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	15
9 JELENTÉSEK, KAPCSOLATTARTÁS	15
10 FELÜGYELETI PANASZOK KEZELÉSE	15
11 IRATKEZELÉS	16
12 A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK	17
13 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ÉS JEGYZÉKEK	17
13.1 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	17
13.1.1 Vegyes rendelkezések.....	17
13.1.2 Mellékletek jegyzéke.....	17

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

1 A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Szövetség Magánnyugdíjpénztár, összhangban a Pénztár Szervezeti és Működési Szabályzatával és egyéb szabályzataival valamint a fogyasztóvédelmi törvény előírásaival a Pénztár ügyfélszolgálati rendjét, valamint a panaszkezelés rendjét az alábbi szabályzatban szabályozza. A Szabályzat rendelkezéseinek értelmezésekor minden esetben a Pénztár Szervezeti és Működési Szabályzatából kell kiindulni.

A szabályzat célja

- a Pénztár ügyfélkapcsolati rendjének, a jogszabályoknak valamint a pénztári szabályzatoknak az azokban foglalt célok megvalósulásához megfelelő rendezése,
- az ügyfélpanaszok kezelésének folyamatszabályozása, eljárásrendjének ismertetése,
- az ügyfélpanaszok nyilvántartásának szabályozása,
- a Pénztár Ügyfélszolgálatára vonatkozó feladatoknak és hatásköröknek szabályozása az ügyfélpanaszok, kérelmek kezelésével kapcsolatban,
- egységes eljárásrend kialakítása a panaszügyek kapcsán felmerülő, pénzügyi következménnyel járó rendezések engedélyeztetési és végrehajtási folyamataira,
- panaszügyekben felmerülő, a Pénztár hibáinak (emberi, rendszer vagy folyamatbéli) kiszűrésének és korrigálásának, továbbá a vezetők felé történő ismertetésének szabályozása a Szövetség Magánnyugdíjpénztárnál.

2 AZ ALKALMAZÁSI TERÜLET, AZ ILLETÉKESSÉG ÉS A FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

Az utasítás előírásainak betartása és végrehajtása a Pénztár minden munkaviszony keretében közreműködő személyére, munka- és/vagy polgári jogi felelősség terhe mellett kötelező.

A jelen utasítással kapcsolatosan, és az itt szabályozott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, illetve felelősek:

- ⇒ az utasítás készítéséért: – Nyugdíjpénztári szakértő
- ⇒ az utasítás alkalmazásáért: – Ügyvezető igazgató
- ⇒ a belső felülvizsgálat során az utasításban szabályozott tevékenység ellenőrzéséért: – Ügyvezető igazgató
- Belső ellenőr

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

3 HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK

- a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény (Mpt.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Ftv.)
- a Szövetség Magánnyugdíjpénztár Szervezeti és Működési Szabályzata
- 28/2014 (VII.23) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

4 A FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

A szabályzat megfogalmazása és alkalmazása során használatos fogalmak az alábbiak:

Szabályzat: A Pénztár működését és a munkavállaló tevékenységét kötelező érvénnyel meghatározó dokumentum, illetve a Pénztár termékeivel, szolgáltatásaival, szervezetével, működési rendjével összefüggő kérdéseket rendező általános, ügyrendi irányelveket meghatározó dokumentum. Tartalmazza a tevékenység célját, tárgyát, azt, hogy kinek, mit, mikor és hogyan kell megtennie, milyen előírásokat és dokumentumokat kell felhasználni, és milyen módon kell a tevékenység elvégzését megfelelően igazolni. A szabályzatok hierarchikus rendbe sorolhatók.

Panasz: Panasz minden, a Pénztár ügyfelétől származó olyan egyedi, írásban (akár levélben, faxon, vagy elektronikus úton) érkezett vagy szóbeli (akár személyes, akár telefonos) közlés, bejelentés, kritika, kifogás, amellyel a Pénztár ügyfele elégedetlenségét fejezi ki a Pénztár tevékenységével, termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban.

Panasznak tekintendő olyan harmadik személytől származó kritika, kifogás is, amely a Pénztár és ügyfele között fennálló jogviszonyból származó tevékenységgel, termékkel, szolgáltatással, a Pénztár munkatársaival van összefüggésben, valamint szintén panasz a megghiúsult ügyfélkapcsolatra vonatkozó kritikus bejelentés is.

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

Panaszos: Panaszos lehet az az ügyfél, aki akár szóban, akár írásban elégedetlenségét fejezi ki a Pénztár tevékenységével, termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban.

Amennyiben a panaszos panaszát meghatalmazott útján nyújtja be, a Pénztár jogosult a panaszbenyújtás jogosságát vizsgálni, melyet a benyújtó meghatalmazással igazol a panaszügyben. Amennyiben a

JVSZ2025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Ügyfél: Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Fogyasztó: A Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete alkalmazásában a fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Panasz minősítései:

Jogos panasz: jogos a panasz akkor, ha a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy a bejelentett kifogásért a Pénztár felelős.

Alaptalan panasz: alaptalan a panasz abban az esetben, ha a bejelentett kifogás a Pénztárra vonatkozó jogszabályi, szabályzatai előírásain alapuló eljárására vonatkozik, illetve ha a kifogás nem vezethető vissza a Pénztár tevékenységére.

Pénzügyi rendezés: Amennyiben egy ügyfélpanasszal kapcsolatosan a döntések, engedélyek értelmében pénzmozgást okozó rendezés történik, a Pénztár pénzügyi rendezést hajt végre. Pénzügyi rendezés lehet: jóváírás, sztornózás, átvezetés, átutalás, részletfizetés, késedelmi kamat megállapítása.

Felügyelet: A Pénztár felügyeleti szerve az Mpt. vonatkozó rendelkezései alapján a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank.

5 Az ügyfélszolgálat feladatai

5.1 Az ügyfélszolgálat fő feladatai

- személyes ügyfélszolgálat,
- panasz ügyintézés
- telefonos ügyfélszolgálat,
- beérkező levelek és e-mail ügyintézés.

5.2 A személyes ügyfélszolgálat feladatai

A Pénztárnál személyes ügyfélszolgálat a Pénztár székhelyén történik. A személyes ügyfélszolgálat keretében teljes körű ügyintézés történik. Az ügyintéző a személyes ügyintézés során részletesen tájékoztatja az

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

ügyfelet a felmerült témakörrel kapcsolatosan, rendelkezésre bocsátja a szükséges nyomtatványokat, segít ezek kitöltésében. Kitöltést követően a nyomtatványokat és egyéb, az ügyfél által átadni kívánt dokumentumokat átveszi és érkezteti. A nyomtatvány másolati példánya az ügyfelet illeti meg. Az átvett egyéb dokumentumokról az ügyfél kérésére az ügyintéző igazolást köteles kiállítani.

Amennyiben az ügyintézéshez (azonosításhoz) a Pénztár valamely szabályzata alapján az ügyfél személyes dokumentumainak bemutatása, azoknak a Pénztár rendelkezésére bocsátása szükséges, akkor erről az ügyintéző az ügyfelet az ügyintézés során haladéktalanul tájékoztatja.

5.3 A telefonos ügyfélszolgálat feladatai

A telefonos ügyfélszolgálat keretében teljes körű telefonos ügyintézés történik, melyet a Pénztár – az ügyfél előzetes tájékoztatását követően – rögzít, és az Mpt. 77/C § (4) bekezdés értelmében 1 évig megőrzi.

A Pénztár központi telefonszámára beérkező hívásokat a telefonos ügyfélszolgálat operátorai fogadják. Az operátor részletesen tájékoztatja az ügyfelet a felmerült témakörrel kapcsolatosan, a szükséges nyomtatványokat kérésre postai úton, telefaxon illetve e-mail üzenet formájában rendelkezésére bocsátja és ezek kitöltésében segítséget nyújt. Amennyiben az ügyintézéshez a Pénztár valamely szabályzata alapján az ügyfél személyes dokumentumainak bemutatása, pénztár rendelkezésére bocsátása szükséges, akkor erről az ügyintéző az ügyfelet az ügyintézés során haladéktalanul tájékoztatja.

Amennyiben a telefonbeszélgetést követően további ügyintézés szükséges, az operátor köteles elektronikusan a probléma megoldásában illetékes ügyintéző részére továbbítani az ügyet és az ügy állapotát nyomon követni, megoldásáról tájékoztatást kérni.

A telefonos ügyintézés során egyéni számláról információ csak az ügyfél azonosítását követően adható. Az azonosítás a pénztártag a tagi azonosító vagy adóazonosító jelének és személyes Pin kódjának, vagy négy további személyes adatának ügyfél általi megadásával történik.

5.4 Beérkező levelek és e-mail ügyintézés

Az ügyfélszolgálat munkatársai a Pénztár postacímére és e-mail címére beérkező megkereséseket legkésőbb 30 napon belül megválaszolják szükség esetén az illetékes területek bevonásával.

5.5 Panaszkezelési feladatok

A Pénztár panaszkezelési feladatainak szabályait jelen szabályzat 8. fejezete tartalmazza.

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

6 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, FELELŐSSÉG

6.1 Az ügyfélszolgálat szervezeti felépítése

A pénztári ügyfélszolgálat közvetlen vezetője az ügyvezető igazgató, akinek munkáját a nyugdíjpénztári szakértők és az ügyintézők segítik.

6.2 Az ügyfélszolgálat felelősségi rendszere

Az ügyfélszolgálat feladatainak ellátásáért általánosan a Pénztár ügyvezető igazgatója a felelős.

Az egyes ügyfélkapcsolati feladatokért a nyugdíjpénztári szakértők tartoznak felelősséggel.

7 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

7.1 Az ügyfélszolgálat elérhetősége

A Pénztár ügyfélszolgálatát személyesen, telefonon, postai úton, e-mailben és interneten, illetve faxon lehet elérni.

A Pénztár ügyfélszolgálatát személyesen a Budapest, VIII. ker. Könyves Kálmán krt. 76. sz. alatt lehet elérni.

Telefonos ügyfélszolgálatlal történő kapcsolatfelvétel esetén a 06 1 688-4658, 06 1 688-4659, 06 1 688-4660 központi telefonszámokat kell tárcsázni és az IVR rendszerben a 1-es gombot kell választani.

A pénztár levelezési címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 76.

E-mail-en az alábbi címre lehet üzenetet küldeni: ugyfelszolgalat@szovetsegnyp.hu.

Interneten az alábbi WEB áll a pénztártagok rendelkezésére: www.szovetsegnyp.hu.

Telefax elérhetőség: 06 1 688-4658, 06 1 688-4659, 06 1 688-4660 központi telefonszámokat tárcsázva az IVR rendszerben a 0-ás gombot kell választani.

7.2 Az ügyfélszolgálat nyitvatartási rendje

A Pénztár személyes ügyfélszolgálat a Pénztár székhelyén az alábbi időpontokban tart nyitva a pénztártagok részére:

Hétfő: **8.00 – 18.00**

Kedd: **8.00 - 16.00**

Szerda: **8.00 - 16.00**

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás	Hatálybalépés dátuma: 2017.09.15
------------------------------	-------------------------------------

Csütörtök: **8.00 - 16.00**

Péntek: **8.00 - 14.00**

A Pénztár telefonos ügyfélszolgálatát az alábbi időpontokban fogadja az ügyfelek hívásait:

Hétfő: **8.00 - 20.00**

Kedd: **8.00 - 16.00**

Szerda: **8.00 - 16.00**

Csütörtök: **8.00 - 16.00**

Péntek: **8.00 - 14.00**

8 PANASZKEZELÉS

A Pénztár ügyfelei panaszának megoldását minden munkatárs köteles a legjobb szakmai tudása szerint, pontos információkkal és teljes elkötelezettséggel segíteni.

8.1 Panaszkezelési alapelvek

- Az ügyfél részére minden lehetséges csatornán (személyes, telefon, fax, email, internetes felület, levél) biztosítani kell a panasztétel lehetőségét.
- A Pénztár panaszkezelési politikájának fő célja az ügyfél elégedettsége.
- Az ügyfél panaszát minden munkatárs köteles figyelmesen meghallgatni, a szóban tett panaszt írásban rögzíteni, annak átvételét aláírással igazolni, az írott, ügyfél által személyesen átadott panaszt átvenni, befogadni, annak átvételét aláírással igazolni.
- Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható információnyújtással vagy a szabályzatok szerint lehetséges azonnali intézkedéssel, az a munkatárs hatáskörén túlmutat, a panaszt haladéktalanul köteles a nyugdíjpénztári szakértők valamelyikéhez vagy az ügyvezető felé továbbítani.
- A jogszabályi kötelezettség figyelembe vételével minden munkatárs köteles a panaszügyekkel kapcsolatos határidőket betartani.
- A panaszügyek kivizsgálásában nem vehet részt az a munkatárs, akitől az ügy elfogulatlan intézése – bármely okból – nem várható el.
- Az az egység vagy dolgozó, amelynek, illetve akinek az intézkedése, tevékenysége, mulasztása vagy magatartása ellen érkezik a panasz, vagy aki a panasszal érintett ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt, azonban a panasz kivizsgálása során véleményét meg kell hallgatni.
- Amennyiben a panaszos kívánja, személyesen is meg kell hallgatni. A meghallgatásról, a személyesen előadott panaszról (bejelentésről)

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás	Hatálybalépés dátuma: 2017.09.15
------------------------------	-------------------------------------

emlékeztetőt (jegyzőkönyvet) kell készíteni, azt a panaszossal alá kell íratni, és annak egy másolati példányát részére át kell adni.

- A Pénztár minőségi ügyfélszolgálat, a magas szintű ügyfélelégedettség elérése érdekében a panasszal foglalkozó ügyintézők, szakértők együttműködnek egymással és minden vezetővel, folyamatosan jelzik a felmerült, észlelt problémákat, a panaszügyek kapcsán felmerült hiányosságokat, hibákat.

8.2 A panaszbejelentés módjai

8.2.1 Szóbeli panasz:

a) személyesen:

A panaszügyintézés helye (személyes ügyfélszolgálat):
1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 76.

Nyitva tartási idő:

Hétfő: 8.00-18.00

Kedd-Szerda-Csütörtök: 8.00-16.00

Péntek: 8.00-14.00

b) telefonon:

Az ügyfélszolgálat száma: 06 1 688-4658, 06 1 688-4659, 06 1 688-4660 (IVR rendszer 1-es gomb)

Hívásfogadási idő:

Hétfő: 8.00-20.00

Kedd-Szerda-Csütörtök: 8.00-16.00

Péntek: 8.00-14.00

8.2.2 Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által adott irat útján a személyes ügyfélszolgálaton (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 76);
- b) postai úton (levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt 76);
- c) telefaxon (telefaxszám: 06 1 688-4658, 06 1 688-4659, 06 1 688-4660 (IVR rendszer 0-ás gomb))
- d) elektronikus levélben
(e-mail cím: ugyfelszolgalat@szovetsegnyp.hu)

Az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt (1. sz. melléklet) alkalmazhat, melyet a Pénztár a honlapján elérhetővé tesz. A Pénztár a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott panaszt is elfogadja.

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás	Hatálybalépés dátuma: 2017.09.15
------------------------------	-------------------------------------

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

8.3 A panasz kivizsgálása

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

A Pénztár a panaszt legkésőbb a panasz Pénztárhoz történő beérkezését követő 30 napon belül köteles kivizsgálni, és az arra vonatkozó írásbeli válaszát megküldeni a panaszos részére.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Pénztárnak a panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot.

A Pénztár a panasz kivizsgálását követően válaszában kitér a kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésének vagy megoldására tett intézkedésekre, illetve elutasítás esetén annak indokára.

A válasz – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó pénztári szabályzat vagy jogszabály vonatkozó részeit.

8.3.1 Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Pénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén tájékoztatni kell a panaszost, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

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

A panaszos kérésére a Pénztár biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A beszélgetés visszahallgatásra előzetes időpont-egyeztetést követően van lehetőség, a Központi Ügyfélszolgálaton.

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás	Hatálybalépés dátuma: 2017.09.15
------------------------------	-------------------------------------

Amennyiben a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és a panaszos azzal kapcsolatos álláspontjáról 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 meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

A panaszról készült jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az:

- a) a panaszos nevét,
- b) a panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét,
- c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- d) a panaszának részletes leírását, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítését, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett a tag pénztári azonosítóját vagy adóazonosító jelét,
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét.

8.3.2 Írásbeli panasz

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

8.4 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Pénztár a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) nevét,
- b) pénztári azonosító vagy adóazonosító jelét
- c) lakcímét, székhelyét, levelezési címét
- d) telefonszámát,
- e) az értesítés módját,
- f) panasszal érintett pénztári szolgáltatás megnevezését,
- g) panasz leírását, okát,
- h) a panaszos igényét,

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a Pénztárnak nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatot.

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

8.5 A panasz nyilvántartása

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

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Pénztár három évig őrizi meg és Felügyeleti ellenőrzés esetén bemutatja.

A panaszügyekből negyedéves/éves riportok készülnek, melyek a Felügyeleti negyedéves jelentés részét is képezik, és a területek vezetői részére is továbbításra kerül. Ezek célja a visszacsatolás, a panaszok összefoglalása és a hibák kijavítása. A riportot megkapja minden érintett vezető, akiknek intézkednie kell arról, hogy az általa irányított terület felelősségi körében történő hibák, problémák megoldásra kerüljenek. A riportokból egyértelműen kiderül a pénzügyi rendezést igénylő esetek száma, jellege is.

8.6 A nyugdíjpénztári szakértők és panaszügyintézők hatásköre

8.6.1 A nyugdíjpénztári szakértők hatásköre

- panaszügyek teljes körű ügyintézése,
- kapcsolattartás panaszos ügyfelekkel,
- kapcsolattartás felügyeleti (MNB, Fogyasztóvédelem) szervezetekkel,

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás	Hatálybalépés dátuma: 2017.09.15
------------------------------	-------------------------------------

- a MNB, fogyasztóvédelem, érdekvédelmi szervezetek, megkeresései panaszügyekkel kapcsolatban,
- panaszügyek megoldása érdekében feladat kiadás az adott ügyben bármely terület részére a Pénztár szervezetén belül,
- állásfoglalások, vélemények, információk, adatok bekérése az adott panaszügyben bármely területtől, személytől. Adott állásfoglalások, válaszok felülvizsgálatának kérése. Panaszügyek során feltárt hibák (emberi, rendszer vagy folyamatbéli) felmerüléséről vezetők értesítése, figyelemfelhívás, javaslattevés,
- panaszügyekkel kapcsolatos határidőkre való figyelmeztetések küldése az érintett területeknek, a vezetőknek a panaszügy mihamarabbi megoldása érdekében,
- Békéltető testületek megkereséseinek megválaszolása (személyes megjelenésre csak a Pénztár ügyvezető igazgatója vagy a vezető jogtanácsosa jogosult),
- ügyfelektől érkező információkérések, kérdések megválaszolása

8.6.2 Az ügyintézők hatásköre

- ügyfelektől érkező információkérések, kérdések megválaszolása,

8.7 Panaszok ügyintézése

A panaszokat – a helyben lezárt panaszokat is (ennek a prudens statisztikai adatok, valamint az okok és tendenciák figyelése miatt is kiemelt szerepe van.) - rögzíteni kell a panasznyilvántartásban, és amennyiben személyesen vagy telefonon történt a bejelentés, panaszkezelési nyomtatványt kell kitölteni.

Amennyiben az ügyintéző a rendelkezésre álló dokumentumok és a saját vizsgálat alapján az ügyet meg tudja válaszolni, a választ elkészíti és átadja ellenőrzésre a nyugdíjpénztári szakértők felé, akik azt követően ügyvezetővel közösen aláírják és aztán azt az ügyintéző kiküldi részére. Amennyiben saját hatáskörben nem tudja a panaszt megválaszolni, ahhoz további információk, állásfoglalások, döntések szükségesek, a nyugdíjpénztári szakértők részére továbbítja a panaszügyet.

A személyes adatok kezelésével, adatvédelemmel kapcsolatban beérkezett ügyfélpanaszokat minden esetben meg kell küldeni az ügyvezető igazgató és a vezető jogtanácsos részére.

Amennyiben pénzügyi rendezést igényel az ügy, az ügyintéző szükséges engedélyeztetéseket elintézi, majd intézkedik az engedélyek alapján a rendezésről, az illetékes terület felé.

8.8 Hibák

A panaszt okozó hibákról a Pénztár nyilvántartást vezet. Amennyiben a panaszügyet a Pénztár hibája okozta, azaz emberi, rendszer vagy folyamatbéli hiba történt, meg kell adni a hiba okát, emberi hiba esetén a

JVSZ2025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás	Hatálybalépés dátuma: 2017.09.15
------------------------------	-------------------------------------

hibát vétő nevét, rendszer vagy folyamat hiba esetén az érintett rendszer, folyamatrészt elnevezését, a hiba pontos leírását, és a hiba javítására vonatkozó határidőt, intézkedést, felelőst. További intézkedések megtételéért – esetleges felelősségre vonás, intézkedés oktatásról, módosításokról, stb. – az ügyvezető igazgató a felelős.

8.9 Feladatok

Amikor a panaszügyben szükséges intézkedések megtörténtek, az ügyintéző elkészíti a válaszlevelet az ügyfél részére. A válaszlevelek aláírása az ügyfélpanaszok esetében minden esetben az ügyvezető igazgató és a nyugdíjpénztári szakértők valamelyike írja alá. A panaszos e körülményből meggyőződhet arról, hogy ügyét személyesen a Pénztár vezetője bírálta el.

Minden panaszbejelentésre írásban kell válaszolni. Elutasítás esetén a választ a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló, a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23) MNB rendeletének megfelelően indoklással kell ellátni. A Pénztár válaszában tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény (a továbbiakban: MNB tv.) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Az ügyfelet tájékoztatni kell a Felügyelet illetve a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségéről. A leveleknek egységes formátumúnak kell lennie.

Névtelen bejelentés esetén a kivizsgálást csak akkor kell lefolytatni, ha a bejelentés tartalmából a Pénztár részére jelentős anyagi, vagy egyéb kockázat bekövetkezése vélelmezhető.

Panaszügyek kapcsán történő belső levelezések, információk kiadása ügyfél részére szigorúan tilos!

Bármely területhez eredetiben beérkező panaszlevelet azonnal a beérkezés napján el kell juttatni a nyugdíjpénztári szakértőkhöz, hogy a kivizsgálás minél előbb elinduljon.

Az előírt határidők mellett is minden esetben törekedni kell a panaszügy mielőbbi kivizsgálására és megválaszolására, valamint lezárására.

Kiemelt ügyfélpanaszok kapcsán a Pénztár az ügyfél részére felajánlhat valamiféle kompenzációt, az őt ért kellemetlenségek enyhítésére. Az ügyvezető igazgató dönt arról, hogy egy eset ebbe a kategóriába kerül-e.

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

Ilyen esetekben vagy az ügyfél kérését kell figyelembe venni, vagy az illetékes területtel történő egyeztetés után, pl. szolgáltatási panaszok esetében késedelmi kamat formájában lehetséges a kompenzálás. Természetesen ezen kompenzációkhoz az ügyvezető igazgató engedélye szükséges.

8.10 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

- Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
- Telefon: +361-489-9700
- E-mail: pbt@mnb.hu
- Web: <http://felugyelet.mnb.hu/pbt>
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777..
- Telefon: +3640-203-776
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Web: <http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak>

c) bíróság.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

9 JELENTÉSEK, KAPCSOLATTARTÁS

A Pénztár a panaszügyekből negyedéves riportokat készít az ügyvezető igazgató részére a Felügyelet részére küldendő negyedéves jelentés formátumának megfelelően. Ezek célja a visszacsatolás, a panaszok összefoglalása és a hibák kijavítása.

10 FELÜGYELETI PANASZOK KEZELÉSE

A Pénztár felügyeleti szerve a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet). A

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás	Hatálybalépés dátuma: 2017.09.15
------------------------------	-------------------------------------

Felügyelet részéről a Pénztárhoz rendszeresen továbbításra kerülnek a hozzá forduló ügyfelek panaszai. A Felügyelet minden ilyen esetben „Fogyasztóvédelmi eljárást” indít. Ezekben az ügyekben minden felügyeleti megkeresést a nyugdíjpénztári szakértők illetékesek kivizsgálni, megválaszolni.

Fogyasztóvédelmi eljárás indulhat a Felügyelet által, hivatalból, vagy az ügyfél kérelmére.

A Felügyeletről érkezett panaszok kivizsgálására nyitva álló határidő a megkeresésben megjelölt dátum azzal, hogy a határidő a Felügyelet eltérő megállapítása hiányában nem hosszabbítható meg.

A Felügyelet a panaszügy tisztázása érdekében szakértőt rendelhet ki, tanúmeghallgatást tarthat, dokumentumokat, bizonylatokat kérhet be. Helyszíni vizsgálatot tarthat és próba-ügyletkötést is végezhet. Cél és témavizsgálat formájában is ellenőrizhet, ilyen esetekben csak az ügyvezető igazgató és a vezető jogtanácsos jogosult a Felügyelet kérdéseire válaszolni, az esetleges hatósági szerződést megkötni.

Amennyiben a felügyeleti megkereséseket a Pénztár határidőre nem teljesíti, a Felügyelet eljárási bírságot szab ki.

A fogyasztóvédelmi eljárás minden esetben határozattal zárul. A határozatokat a Felügyelet nyilvánosságra hozza. Az új fogyasztóvédelmi eljáráshoz önálló szankcionálási rendszer kapcsolódik, a következő elemekkel: jogsértő állapot megszüntetése, jogsértő magatartás megtiltása, intézkedések határidőre történő kitűzése, szolgáltatás illetve tevékenység megtiltása, fogyasztóvédelmi bírság kiszabása.

A Felügyelet minden esetben bírságot szab ki, ha a probléma az ügyfelek széles körét érinti, valamint ha visszatérő jogsértést tapasztal.

Fentiek miatt minden munkatárs köteles a Fogyasztóvédelmi eljárások kapcsán a határidők pontos betartására és az ügyek kiemelt kezelésére!

11 IRATKEZELÉS

Fő szabályként az Iratkezelési szabályzatban leírtaknak megfelelően kell eljárni.

A panaszok megoldása után a keletkezett dokumentumokat le kell fűzni. Az irathoz csatolni kell a válaszlevél másolatát is, ABC szerinti sorrendben. A Pénztár a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

JVSZ025/2017 Ügyfélkapcsolati rendről és Panaszkezelés rendjéről szóló Szabályzat

Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatálybalépés dátuma:
2017.09.15

12A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A nyugdíjpénztári szakértő a folyamatban lévő és a lezárt ügyek naprakész nyilvántartását vezeti.

A nyugdíjpénztári szakértő minden negyedév végét követő hónap 15-ig a megelőző negyedévről panaszügyi statisztikát köteles készíteni.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a Pénztár működési, szolgáltatási folyamatába.

A Pénztár a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

13 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ÉS JEGYZÉKEK

13.1 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

13.1.1 Vegyes rendelkezések

A jelen szabályzatot a Szövetség Nyugdíjpénztár Igazgatótanácsa a 2/2017 (VII.27) sz. határozatával fogadta el. A szabályzat 2017. szeptember 15-i hatállyal lép életbe.

13.1.2 Mellékletek jegyzéke

Sorszám	Megnevezés
1. sz. melléklet	Panaszbejelentő adatlap
2. sz. melléklet	Panaszkezelési elvek és gyakorlat – összefoglaló tagok részére