

## Panaszkezelési elvek és gyakorlat – összefoglaló tagok részére

A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követi a Pénztár:

### Panaszkezelésünk során

- a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény (Mpt.) VI/A fejezete és a 46/2018. (XII.16) számú MNB rendelete alapján járunk el.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, az Ügyfeleknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk.
- Ügyfeleink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy a Pénztár vezetőségéhez kerül. Munkatársaink kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán, felkészültségük, tapasztalatuk biztosítja a fogyasztóvédelem és ügyfélközpontúság állandó szem előtt tartását.
- Az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeleink visszajelzéseikhez számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejhessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért Pénztárunk külön díjat nem számít fel.

Észrevételeiket, panaszukat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Ügyfélszolgálatunk készséggel áll Tagjaink rendelkezésére az alábbiak szerint:

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

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

írásos úton

- 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: +36/1 688-4658, +36/1 1 688-4659, +36/1 688-4660 (IVR rendszer 0-ás gomb))
  - d) elektronikus levélben
- e-mail cím: [ugyfelszolgalat@szovetsegnyp.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szovetsegnyp.hu)

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a megfelelő tagsági jogviszony(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. tagsági azonosító, adóazonosító, stb). Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Ügyfeleink részére panasz bejelentő lapot biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat, majd a számukra legmegfelelőbb módot választva leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, vagy postázhatják, e-mailben elküldhetik részünkre.

A panasz bejelentő lapot internetes oldalunkon [https://szovetsegnyp.hu/wp-content/uploads/2019/06/panaszfelveteli\\_adatlap.pdf](https://szovetsegnyp.hu/wp-content/uploads/2019/06/panaszfelveteli_adatlap.pdf) címen érhetik el a **Dokumentumtárban**.

Ezekén kívül Ügyfeleink természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatják részünkre panaszukat.

1. Tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, és megszűnésével, továbbá egyéb tagi követeléssel kapcsolatos jogvita esetén Törvényszékhez fordulhat, (a Törvényszékről a <http://www.birosag.hu/> honlapon tájékozódhat) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti:

Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján:  
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

A Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, BKKP Pf.172; telefon: 06-80-203-776; honlapja: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes); e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt a Testület fent említett honlapján illetve a székhelyén található ügyfélszolgálaton érheti el. Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatvány költségmentes megküldését Pénztárunktól is igényelheti.

2. A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 . Budapest BKKP Pf.777; telefon: 06-80-203-776; honlapja: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem); e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-5.pdf> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatvány költségmentes megküldését Pénztárunktól is igényelheti.

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

A Törvényszékről a <http://www.birosag.hu/> honlapon tájékozódhat.

A panaszügyintézés részletei:

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (+36-1/6884658, +36-1/6884659, +36/1 688-4660 (IVR rendszer 0-ás gomb) közölt panaszokat rögzítjük, azok visszakereshetők 5 éven át. A hangrögzítés tényére munkatársainknak kötelessége felhívni az Ön figyelmét. Ezen időszakban Ön térítésmentesen kérheti a hangfelvétel visszahallgatását, vagy az arról készült jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában várható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni. A panasz bejelentőlap (jegyzőkönyv) másolatát az Pénztártól kapott válaszban továbbítjuk Önnek.

A panasz kivizsgálására a Pénztár vezetőségéhez kerül. A panasz bejelentő lap másolati példányát Ön megkapja. Az Ön panaszügyének kivizsgálását követően írásban, ajánlott levélben kap választ a Pénztártól 30 napon belül. Elutasítás esetén természetesen indoklással és jogorvoslati lehetőséggel együtt kapja meg a tájékoztatást. Amennyiben válaszunkkal nem elégedett, felülvizsgálatot kérhet panaszügyében.

A panaszügyintézés során a következő adatokat kérhetjük Öntől: név, tagsági azonosító szám, adóazonosító jel, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz oka, leírása, szükséges dokumentumok másolata, szükség esetén érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat. A megadott adatokat Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél – és panaszadatok, az ügyvel kapcsolatos bejövő és kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának ( a panasz adott válaszlevél postára adásának dátuma) időpontja, a panasz rendelkezésére tett intézkedések és felelősök. Minden ügyintézését időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panaszra kapcsán. A panaszokat és az arra adott válaszokat öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén bemutatjuk.

Szövetség Magánnyugdíjpénztár