

"H O N V É D"

Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár

1135 Budapest Aba utca 4.

Tel./Fax.: 329-6651, HM 269-77, 268-79, 269-37, BM 36-211, 36-124

Panaszkezelési Szabályzat

A Panaszkezelési Szabályzatot a "HONVÉD" Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár
2010. március 08-ai Igazgatótanácsi ülésén az 5/2010. számú határozatával elfogadta és
2010. március 01-től hatályba lépteti

1. Jogszabályi háttér

Panaszkezelési Szabályzat az alábbi jogszabályok és ajánlások figyelembevételével készült:

A magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény,

Az önkéntes kölcsönös biztosítópénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény,

3. A PSZÁF 14/2001. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről,

4. A PSZÁF 15/2001. számú ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról,

5. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,

6. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv)

7. A PSZÁF fogyasztóvédelmi tájékoztatója a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról, valamint a Felügyelet megújuló panaszkezelési eljárásáról, 2008.

A szabályzat figyelembe veszi a pénztár panaszkezelési tapasztalatait.

1. Alapfogalmak

A panasz

Panasz a Pénztár tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban a panaszos) a Pénztár eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

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

A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő útján történő benyújtása esetén a Pénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot. A panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalkozás képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). A képviseleti jog igazolásának hiányában a Pénztár közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszos általában tagja a Pénztárnak. A Pénztár tagján túl panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Pénztár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb tevékenységgel (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. Általános rendelkezések

2.1. A Pénztár a panaszos ügyek intézése során az alábbi elveket és gyakorlatot követi:

- (1) A panasz eljárás során a Pénztár szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfél-barát módon jár el.
 - (2) A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabályok keretében kezeli.
 - (3) A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Pénztár számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe.
- 2.2 A Pénztár a panaszkezelési szabályzatot az *ügyfélszolgálati helyiségben* kifüggeszti, és a *honlapján* közzéteszi.
- 2.3. A Pénztár törekszik arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában. Ezért a Pénztár az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható elérhetőségi lehetőséget biztosít. Így a panasz megtételére lehetőség van *személyesen írásban vagy szóban, postai úton, faxon, telefonon, vagy email-ben*.
- 2.4. A panasz benyújtásának segítése érdekében a Pénztár az ügyfélszolgálaton és a honlapján *formanyomtatványt* helyezett el. Az ügyintézés során konzultációt biztosít, az adatvédelmi és titoktartási szabályok betartásával lehetővé teszi az ügyfél számára az adatbázisokba történő helyszíni betekintést.
- 2.5. A Pénztár különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.
- 2.6. A Pénztár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.
- 2.7. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Pénztár felépítéséhez, sajátosságaihoz.
- 2.8. A panaszkezelést- és intézést *elsősorban az ügyfélszolgálat és a szolgáltatási szakterület* munkatársai végzik.
- 2.9. Az írásban benyújtott panaszt az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a helyettese) vizsgálhatja ki.
- 2.10. A panaszügyintézés során a Pénztár biztosítja az érintett szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panasz kivizsgálásban és a

panasszal kapcsolatos döntéshozatalban a sérelmezett intézkedésben résztvevő személy/ szakterület lehetőleg nem vesz részt.

2.11. A panaszt tevőkkel szemben a Pénztár maximálisan udvarias, segítőkész magatartást tanúsít.

2.12. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

3. A panasz előterjesztése

3.1. A panasz előterjeszhető szóban (személyesen, vezetékessé, illetve mobil telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, email-ben).

3.2. A *személyesen előterjesztett vagy más által átadott panaszt* a Pénztár ügyfélszolgálatánál (1135 Budapest, Aba u. 4.) munkanapokon 8 és 16 óra között lehet bejelenteni.

3.3. A panasz *telefonon* (06-1-329-6651, 06-1-329-7010, HM: 268-79, 269-37, 269-77, BM: 36-124, 36-211, Mobil: 06-30-749-9880, 06-30-749-9981) hétfőn 1/8 órától 20 óráig, a keddtől – csütörtökig 1/8 órától 17 óráig, pénteken 1/8 órától 16 óráig terjeszhető elő. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

3.4. A *postai úton, faxon, email-ben* előterjesztett panaszt a Pénztár címére kell megküldeni (postacím: 1438 Budapest, Pf.: 444., faxszám: 06-1-288-0448, email cím: hnyp@hnyp.hu, ugyfelszolgalat@hnyp.hu, Internet elérhetőség: www.hnyp.hu)

4. A panaszügy intézése

4.1. A beérkezett panaszokat a Pénztárnak különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.

4.2. A *szóban* (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz kezelését az ügyfélszolgálat végzi, amely köteles a felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - azonnal megvizsgálni és orvosolni. Ha a panasz a mobil telefonra sms-ben érkezik, a panaszost az ügyfélszolgálatnak a munkanap végéig vissza kell hívnia. Amennyiben a panaszos hangposta-üzenetben jelentette be a panaszát, a panaszost az ügyfélszolgálat legkésőbb két munkanapon belül hívja vissza.

4.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig

megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Pénztár a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

- 4.4. Amennyiben a szóban (személyesen, telefonon) közölt problémára az ügyfélszolgálat munkatársának nem sikerül azonnal megoldást találni, a panasz orvoslásába bevonja a tagszervezési és ügyfélszolgálati vezetőt, távollétében helyettesét, illetve szükség esetén az ügyvezető igazgatót.
- 4.5. A szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül. Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyfélszolgálat munkatársa a panaszról a jelen szabályzat mellékletét képező Panaszbejelentő lap kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a 4.9. pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Amennyiben a jegyzőkönyv felvételére azért kerül sor, mert a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a jegyzőkönyv tartalmazza a Pénztárnak a panasszal kapcsolatos álláspontját is.
- 4.6. Az **írásban** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, e-mailben) előterjesztett panaszt, beleértve a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról felvett jegyzőkönyvet, az ügyviteli részlegre kell iktatás céljából továbbítani.
- 4.7. A központi és az ügyfélszolgálati email címre érkező kérelmeket az ügyfélszolgálati főelőadónak/ előadónak két napon belül írásban, vagy - a tag által jelzett elérhetőség esetén - telefonon kezelni kell. A pénztár központi email címére érkező leveleket a titkárnő továbbítja az ügyfélszolgálati főelőadó email címére ügyintézésre. A panasznak minősülő kérelmeket az esetlegesen addig tett intézkedésekkel, megjegyzésekkel együtt az ügyfélszolgálati főelőadó/előadó kinyomtatja, és iktatás céljából az ügyviteli részlegre továbbítja.
- 4.8. A beérkező panaszokat az ügyviteli részleg - a napi postával együtt - közvetlenül az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a helyettese) felé továbbítja. A kivizsgálást az ügyvezető igazgató (távolléte esetén a helyettese) által kijelölt személy (a panasz tárgya szerinti szakmai ügyintéző, vagy a belső ellenőr) végzi. A döntést a Pénztár ügyvezető igazgatója hozza meg.
- 4.9. A Pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti a Pénztár. A panasz elutasítása esetén a Pénztár válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, és megadja a Felügyelet (postacím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, email cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu) és a békéltető testület levelezési címét.
- 4.10. Amennyiben a Felügyelet kéri fel panasz kivizsgálására a Pénztárat, a kivizsgálást a megkeresésben meghatározott határidőben, ennek hiányában a 4.9. pont szerinti határidőn belül kell végrehajtani. Ebben az esetben a vizsgálat

eredményéről készült levelet az Igazgatótanács elnöke és az ügyvezető igazgató írja alá.

5. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

- 5.1. Az érkezett panaszokat és az arra adott válaszokat, a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályokban meghatározott időtartamig, de legalább a panasz elintézésétől számított 3 évig a Pénztár *megőrzi*, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
- 5.2. A panasz és a kivizsgálás eredményét, valamint a tett intézkedéseket tartalmazó válaszlevél a titkárnőnél külön e tárgyban felfektetett gyűjtőívben kerülnek elhelyezésre. Amennyiben a panaszt pénztártag terjesztette elő, az eredeti példányok a panaszos pénztártag személyi anyagában, a másolati példányok a titkárnőnél felfektetett gyűjtőívben kerülnek elhelyezésre.
- 5.3. A pénztár az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
- 5.4. Az 5.3. pont szerinti nyilvántartás vezetése oly módon történik, hogy az 5.2. pontban megjelölt gyűjtőívekben az 5.3. pontban meghatározott adatok rögzítésre kerülnek. A gyűjtőívekben a panasz ügyeket évente a panaszosok nevének betűrendjében / a panaszok érkezési sorrendjében kell elhelyezni. A nyilvántartás vezetéséről a titkárnő gondoskodik.
- 5.5. A Pénztár évente, az ügyvezető igazgató intézkedése alapján *értékelést* végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
- 5.6. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka- és szolgáltatási folyamatba. Az ügyvezetés feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye.
- 5.7. A Pénztár ügyvezetése a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységet folyamatosan figyelemmel kíséri, a legfontosabb tapasztalatokat vezetői értekezleteken, pénztári továbbképzéseken feldolgozza.
- 5.8. Az ügyvezető igazgató évente *egy alkalommal* az Igazgatótanácsot tájékoztatja a panaszügyek helyzetéről.

6. Felügyelő hatóságok, jogorvoslati lehetőségek

- 6.1. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a pénzügyi szervezet közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Felügyeleti hatáskörben ugyanis nincs lehetőség az egyedi szerződéses kapcsolatból eredő polgári jogviták államigazgatási úton történő eldöntésére, valamint a felügyelt intézménytől valamely egyedi intézkedés, kártérítés közvetlen kikényszerítésére. Bár fogad minden pénzügyi szervezetre vonatkozó beadványt, a Felügyelet eljárásának nem célja a fogyasztó egyéni jogsérelmének orvoslása, polgári jogvita esetén a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.
- 6.2. A Felügyeletnek a hivatalból vagy a fogyasztó panasza alapján lefolytatandó fogyasztóvédelmi eljárására vonatkozó szabályok valamint a peres eljárásra és a békéltető testületek eljárására vonatkozó tájékoztatás a Felügyelet honlapján megtekinthető
(http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete).
- 6.3. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a pénztárak panasz-ügyintézési gyakorlatát és jogszabályszerűségét. Az ellenőrzési tevékenység általános tapasztalatait nyilvánosságra hozhatja, illetve irányelveket, követelményeket fogalmazhat meg.

Melléklet: Panaszbejelentő lap minta

A panasszal kapcsolatos döntés

Döntéshozó aláírása:

Csatolt dokumentumok:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Az intézkedés

Formája: tájékoztatás, értesítés, határozat,

Megküldésének módja: levélben, telefaxon, emailben,

A panasz megválaszolásának időpontja:

Budapest, 20.....,hó-n

.....
ügyvezető igazgató