

A Mentő Nyugdíjpénztár Panaszkezelési szabályzata

Jelen panaszkezelési szabályzat a Mentő Nyugdíjpénztár (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 77.) - továbbiakban: Pénztár - felé benyújtott, a Pénztár tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok szabályozott kezelése végett került megalkotásra, azzal a céllal, hogy az Ügyfelek észrevételeik, bejelentéseik illetve panaszaik megtétele során információt szerezhessenek a Pénztár által követett eljárásrendről.

A felmerült panaszok a Pénztár számára információt adnak a tevékenysége színvonaláról, azokat a Pénztár a tevékenysége fejlesztése folyamatában kiemelten kezeli, s a panaszok felmerülési okainak kiküszöbölésére törekszik.

A szabályzat az MNB elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályairól szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletében foglaltakkal összhangban került kialakításra.

1. A panasz

Panaszként értelmezendő és kezelendő minden olyan, a Pénztár tevékenységével, kimutatásával, elszámolásával vagy eljárásával kapcsolatban felmerülő reklamáció, amelyben a panaszos a Pénztár tevékenységének jogszerűségét, a Pénztár kimutatásán (ideértve a különféle tagi és munkáltatói kimutatásokat) feltüntetett adatokat, továbbá a Pénztár valamely eljárását megkifogásolja, illetve sérelmezi.

Panaszként értelmezendő tehát a tagsági jogviszony létrejöttét/szerződéskötést megelőző, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével/szerződéskötéssel összefüggő, továbbá a tagsági jogviszony/szerződés fennállása alatt a pénztár teljesítésével, valamint a tagsági jogviszony/szerződés megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonyt/ szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogások összessége.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Pénztártól a működésével, tevékenységével kapcsolatosan kér tájékoztatást, véleményt vagy indokolást. Az ügyfélkapcsolat során tehát a panaszügy szempontjából a sérelem/hátrány fennállása illetve annak vélelmezése kritériumként fogalmazódik meg.

2. Panasz benyújtásának feltételei

Panasz benyújtására a Pénztárral tagsági/szerződéses jogviszonyban álló bármely Ügyfél jogosult, értelemszerűen a saját számláját/megtakarítását illetően. Az Ügyfél helyett/megbízásában panasz kezdeményezhet meghatalmazott jogosultja is, amennyiben az erre vonatkozó meghatalmazás megfelel a jogszabályi feltételeknek (közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat).

A panasz benyújtásakor a Pénztár ellenőrzi a panasz jogszerű benyújtását, amennyiben azzal kapcsolatban hiányosságot állapít meg, írásban felhívja erre a panaszt benyújtó személy figyelmét.

Amennyiben az Ügyfél szóban (személyesen vagy telefonon) közli a panaszát, a Pénztár munkatársa köteles tájékoztatni őt arról, hogy reklamációját panaszként tekinteni abban az esetben áll módjában, ha azt írásban is megerősíti.

A panasz benyújtható:

- írásban a Pénztár ügyfélszolgálatára személyesen beadva (1134 Bp., Róbert Károly krt. 77.)
- levélben, a Pénztár székhelyére címezve (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 77.)
- faxon, a Pénztár telefax számára elküldve (telefax: 06 (1) 239-7847)
- szóban a Pénztár ügyfélszolgálatán munkanapokon 8 óra és 16 óra között, az erről tanúskodó panaszfelvételi ív kitöltésével, melyet az Ügyfél kérésére a Pénztár munkatársa köteles felvenni, s melyet a panaszos aláírásával lát el

- telefonon a pénztár 06 (1) 239-7847 telefonszámán munkanapokon 8 óra és 16 óra között, illetve csütörtökönként 16 óra és 20 óra között a pénztár adminisztrációját ellátó szolgáltató 06 (1) 201-6482 telefonszámán vagy
- elektronikus levélben a krecsko.melinda@mentok.hu elektronikus címre elküldve.

A panaszbejelentésnek legalább az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- az ügyfél/panaszos azonosításra alkalmas adatait (nevét, tagsági azonosító számát, lakcímét, levelezési címét, telefonszámát),
- a panasz tárgya leírását,
- a panaszos igényének megjelölését,
- a panasztétel időpontját.

Amennyiben a panasz elbírálásához szükséges, a Pénztár az alábbi információkat kérheti kiegészítésként a panaszbejelentőtől:

- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a pénztárnál nem áll rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat.

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

A panaszok benyújtásához a Pénztár panaszbejelentő nyomtatványt alakít ki és bocsát a panaszos rendelkezésére, de ennek használata az Ügyfél részéről nem kötelező.

Panaszbejelentő nyomtatványt a Magyar Nemzeti Bank is kialakított, mely az MNB honlapján érhető el (www.mnb.hu), s az elérhetőséget a Pénztár az OMSZ biztosította felületen is biztosítja.

3. Panaszok kezelése/rendezése

A panaszbejelentéshez a Pénztár panaszrendezési munkalapot csatol, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a panasz nyilvántartási számát és típusát,
- a panaszfelvétel időpontját, a panaszfelvétel módját,
- a panasz rögzítőjének illetve az illetékes terület vezetőjének a nevét
- a panaszrendezés mikéntjét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszrendezés megtörténtének és az Ügyféltájékoztatás kiküldésének dátumát.

A személyesen tett panaszokat a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli lehetőség szerint azonnal orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet és a megoldást az ügyfél elfogadja, a panaszrendezési munkalapon az ügyintéző a megoldást is rögzíti.

Amennyiben a probléma orvoslása nem lehetséges azonnal, a panaszt az ügyintéző továbbítja az IT elnöke részére, aki intézkedik a panaszügy kivizsgálásáról és rendezéséről.

A panaszügy kivizsgálása eredményéről és a meghozott intézkedésről a Pénztár a panaszügy iktatását követő 15 munkanapon belül írásban tájékoztatja a panaszost. A tájékoztatásban foglaltakat a Pénztárnak meg kell indokolnia, amennyiben jogszabályra hivatkozik, a pontos jogszabályi helyet fel kell tüntetnie.

Amennyiben a felmerült panaszügy orvoslása a 15 munkanapos határidőn belül nem lehetséges, a Pénztár erről is köteles tájékoztatni a panaszost, megjelölve az orvoslás legkésőbbi várható időpontját. Ezesetben a tájékoztatást két lépésben kell megtenni.

A pénztár a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatni köteles arról is, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére avagy

- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult-e.

Az előbbi (a) esetben a panaszos igazáért a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, az utóbbi (b) esetben a panaszos fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet az MNB-nél a panaszával összefüggésben.

Ha a Pénztár álláspontja szerint a panaszügy mindkét területet érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról kell tájékoztatnia, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

Akár a panaszbejelentés elutasítása, akár orvoslása esetén a tájékoztatásban a Pénztár köteles feltüntetni, hogy a panaszos az ügyével a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz, vagy a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. Ugyanezt megteheti a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is.

Ezek elérhetőségei az alábbiak, melyre a Pénztárnak az elutasításában is fel kell hívnia az ügyfél figyelmét:

Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777
Telefon: 06 80 203-776
Fax: 06 1 489-9102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap: www.mnbb.hu/pfk

Pénzügyi Békéltető Testülethez
1525 Budapest BKKP Pf. 172
06 80 203-776
06 1 489-9102
ugyfelszolgalat@mnbb.hu
<https://www.mnbb.hu/bekeltetes>
www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Az itt elérhető formanyomtatványokat a Pénztár (a Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére) a panaszos kérésére költségmentesen megküldi részére.

A panaszos, amennyiben igényli, a panaszával kapcsolatban konzultációt illetve meghallgatást is kérhet előre egyeztetett időpontban.

I. A panaszügyek kiértékelése

A panaszügyeket, illetve az azokról vezetett statisztikákat a Pénztár vezetése köteles időközönként megvizsgálni, azok tendenciáiról a közgyűlésnek beszámolni.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni, mely 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 öt évig meg kell őriznie a Pénztárnak.

A panaszok és azok kivizsgálása eredményének ellenőrzését az Ellenőrző Bizottság ellenőrzési tervében is szerepeltetni kell időközönként.

A Pénztár jelen Panaszkezelési Szabályzatát és annak mellékleteit az ügyfélszolgálati helyiségében kifüggeszti.

Hatályos: 2019. augusztus 5-től.



Toma Lajos
az Igazgatótanács elnöke

Mellékletek:

1. sz. melléklet: panaszbejelentő nyomtatvány
2. sz. melléklet: panaszrendezési munkalap

Beérkezett:	
Azonosító:	

Panaszbejelentő nyomtatvány

Alulírott pénztártag

Panaszos azonosító adatai		Pénztár tölti ki	
Neve:		Tagkód:	
Lakcíme:		Felvette:	
Adóazonosító:		Megjegyzések:	
Telefonos elérhetőség:			
E-mail cím:			

a Mentő Nyugdíjpénztár¹ tagjaként az alábbi ügyben fordulok panasszal a Pénztár felé:

A panaszolt ügy leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Csatolt dokumentumok:

Értesítés kért módja (postán, e-mailben, személyesen a pénztár ügyfélszolgálatán):

Kelt:

.....
pénztártag aláírása

¹ a nyugdíjpénztár felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., honlap címe: www.mnb.hu/pfk; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Beérkezett:	
Azonosító:	

Panaszrendezési munkalap

Neve:		Tagkód:	
MNB hivatkozás		Tipus	

A panaszolt ügy leírása:

Vélemény:

Elbírálta:

Intézkedés:

Felelős:

Eredmény / rendezés dátuma:

Aláírás: