

Pannónia Nyugdíjpénztár
Ügyfélszolgálati és panaszkezelési
szabályzata

(IT-33)

Vokony János

IT elnök

a Pannónia Nyugdíjpénztár Igazgatótanácsának nevében

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE				
Verzió	Módosítás leírása	Módosítás dátuma	Módosította	Jóváhagyó
2.0	Komplex módosítás	2009.09.01.	Pellei József	Igazgatótanács (Vokony János)
2.1	Jogszabály változás	2010.02.18.	Varga Eszter	Igazgatótanács (Vokony János)
2.2	Aktualizálás, névváltás átvezetése	2012.08.30.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
2.3	Aktualizálás, pontosítás	2012.11.29.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
2.4.	Jogszabály változás, fogalmi bővítés	2013.10.24.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
2.5.	Jogszabálykövetés	2014.01.30.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
2.6.	Jogszabályi változás átvezetése, pontosítás	2014.08.06.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
2.7.	Aktualizálás, pontosítás	2014.11.20.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
2.8.	Aktualizálás, pontosítás	2015.09.24.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
2.9.	Jogszabályi változás átvezetése, aktualizálás, pontosítás	2016.02.25	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
3.0.	Jogszabályi változás átvezetése, aktualizálás	2016.11.23.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
3.1.	Jogszabályi változás átvezetése, aktualizálás, pontosítás	2017.05.18.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
3.2.	Aktualizálás, pontosítás	2018.05.10.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
3.3.	Jogszabályi változás átvezetése, aktualizálás, pontosítás	2019.02.21.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
3.4.	Székhely változás miatt változtatás, pontosítás	2020.02.20.	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
3.5.	COVID-19 vírusjárvány miatti ideiglenes intézkedések	2020.04.23	Paczolai Szabolcs	Igazgatótanács (Vokony János)
3.6	Videós szolgáltatások miatti aktualizálás	2020.11.26	Müller István	Igazgatótanács (Vokony János)

Jóváhagyó és módosító határozatok
47/2009. sz. IT határozat (2009.10. 01.)
10/2010. sz. IT határozat (2010. 02. 18.)
69/2012. sz. IT határozat (2012. 08. 30.)
101/2012. sz. IT határozat (2012.11. 29.)
105/2013. sz. IT határozat (2013.10. 24.)
6/2014. sz. IT határozat (2014.01. 30.)
57/2014. sz. IT határozat (2014.08.06.)
79/2014. sz. IT határozat (2014.11.20.)
82/2015. sz. IT határozat (2015.09.24.)
8/2016. sz. IT határozat (2016.02.25.)
95/2016. sz. IT határozat (2016.11.23.)
41/2017. sz. IT határozat (2017.05.18.)
39/2018. sz. IT határozat (2018.05.10.)
18/2019. sz. IT határozat (2019.02.21.)
15/2020.02.20. sz. IT határozat
45/2020.04.23. sz. IT határozat
146/2020.11.26. sz. IT határozat

Tartalomjegyzék

I. FEJEZET A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	5
II. FEJEZET HATÁLY, FELELŐSSÉG ÉS HIVATKOZÁSOK.....	5
HATÁLY	5
FELELŐSSÉG	5
HIVATKOZÁSOK	5
III. FEJEZET FOGALMAK	5
IV. FEJEZET ÜGYFÉLKAPCSOLAT	7
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	7
PANASZÜGYINTÉZÉS ELÉRHETŐSÉGEI	9
ÜGYFÉL-AZONOSÍTÁS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZÉS SORÁN	9
INTERNETES TAGI INFORMÁCIÓS ÉS ÜGYINTÉZÉSI FELÜLET	10
ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐK.....	11
TELEFONOS KOMMUNIKÁCIÓRÓL, ILLETVE VIDEÓCHAT SZOLGÁLTATÁSON KERESZTÜL KÉSZÜLT HANG-, KÉP- ILLETVE VIDEÓFELVÉTEL.....	11
V. FEJEZET PANASZKEZELÉS	11
PANASZOK BENYÚJTÁSA	11
PANASZBEJELENTÉS ÍRÁSBAN.....	12
ÍRÁSBELI PANASZOK MEGVÁLASZOLÁSÁNAK RENDJE.....	12
PANASZBEJELENTÉS SZÓBAN	13
SZÓBELI PANASZOK MEGVÁLASZOLÁSNAK RENDJE.....	13
PANASZOK KEZELÉSÉNEK ÁLTALÁNOS RENDJE	14
A BEÉRKEZETT PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA.....	16
PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	17
PANASZRA ADOTT VÁLASZHOZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI SZABÁLYOK, KÖTELEZETTSÉGEK	17
VI. FEJEZET EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	19
VII. FEJEZET FOGYATÉKKAL ÉLŐ ÜGYFELEKKEL KAPCSOLATOS BÁNÁSMÓD.....	19
VIII. FEJEZET A COVID-19 VÍRUS-JÁRVÁNNYAL ÖSSZEFÜGGŐ ÁTMENETI INTÉZKEDÉSEK	19

I. fejezet

A szabályzat célja

I. Jelen Szabályzat célja a Pannónia Nyugdíjpénztár (továbbiakban: Pénztár) ügyfélszolgálati irodájának működési szabályozása és a Pénztárhoz érkezett panaszügyi bejelentések minősítésének, hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjának, valamint panaszokról, azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről, eljárásokról vezetett nyilvántartás szabályainak az előírása.

II. fejezet

Hatály, felelősség és hivatkozások

Hatály

2.1 Személyi hatálya kiterjed a Pénztár tagjaira, tagok kedvezményezettjeire (örökösire) – együttesen: ügyfelek – és a pénztár teljes munkaszervezetére.

2.2 Időbeli hatálya: a módosított Szabályzat 2020. december 1-én lép hatályba.

Felelősség

2.3 A szabályzat kidolgozásáért és karbantartásáért felelős: üzletfejlesztési vezető (helyettes ügyvezető).

Hivatkozások

2.4 A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, irányelvek, ajánlások:

- a) 2013. évi CXXXIX. tv. a Magyar Nemzeti Bankról (Mnb tv.)
- b) 1993. évi XCVI. törvény az önkéntes kölcsönös biztosítópénztárakról (Öpt.)
- c) 2013. évi V. tv. a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- d) 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- e) 41/2019. (XI.21.) MNB rendelet a pénztárak és a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény által a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről
- f) a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

III. fejezet

Fogalmak

3.1 Panasz: a Pénztár magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő, ügyfél által megfogalmazott kifogás, amely a tagsági jogviszony létrejöttét (szerződéskötést) megelőző vagy a tagsági jogviszony létrejöttével (szerződés megkötésével), a tagsági jogviszony (a szerződés,) fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a tagsági (szerződéses) jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonnyal (szerződéssel) összefüggő.

A panasz tartalma szerint lehet *Pénzügyi fogyasztói jogvita* természetű és *Fogyasztóvédelmi jogvita* természetű.

Nem panaszügy, illetve reklamáció különösen, de nem kizárólagosan a tagi, munkáltatói adatok egyeztetéséhez kapcsolódó szóbeli és írásos bejelentés, adatközlés, tagi/munkáltatói számlákkal kapcsolatos egyeztetés során folytatott levelezés, bevallás-küldés, hiánypótlás, továbbá pénztártag kilépésre, átlépésre irányuló kérelme.

3.2 Panaszos: a 3.1. pontban meghatározott kifogást megfogalmazó, benyújtó személy, meghatalmazás esetében a meghatalmazást adó személy.

3.3 Panasznak minősített bejelentés:

a) A Pénztárhoz közvetlenül, írásban beérkezett bejelentés, amelyet az iktatást végző szervezet előzetesen panasznak minősített és ezt a minősítést a Pénztár ügyfélszolgálati vezetője (vagy helyettesítésével megbízott vezetője) – tartalmának függvényében – jóváhagyta.

b) A Pénztár ügyfélszolgálatán közvetlenül vagy telefonon tett szóbeli olyan bejelentés, amelyet az ügyfélszolgálat előzetesen panasznak minősített és ezt a minősítést Pénztár ügyfélszolgálati vezetője (vagy helyettesítésével megbízott vezetője) – tartalmának függvényében – jóváhagyta.

c) A Pénztár Igazgatótanácsához, Ellenőrző Bizottságához, Képviselői Testületéhez, könyvvizsgálójához szóban vagy írásban érkezett bejelentés, melyet annak fogadója panasznak minősít.

d) A Felügyelet felé tett bejelentés, amelyről a Felügyelet a Pénztárat értesíti, és amelyet a Pénztár ügyfélszolgálati vezetője (vagy helyettesítésével megbízott vezetője) az értesítésben foglaltak alapján panasznak minősített.

3.4 Panasz kivizsgálása: A panasz alapjául szolgáló tény, hiba, intézkedés, mulasztás feltárása, javaslat megtétele azok megszüntetésére. A panaszt nem vizsgálhatja olyan személy, aki az ügyben bármilyen formában érdekelt, illetve nem várható el tőle a panasz elfogulatlan kivizsgálása. A panasz vizsgálatát, a minősítést elvégző vezető rendeli el meghatározva a vizsgálatot végző személyét, vagy az illetékes területet.

3.5 Megalapozott (jogos) panasz: Jogos a panasz akkor, ha a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy a bejelentett panaszért a Pénztár felelős.

3.6 Részben megalapozott (részben jogos) panasz: Részben jogos a panasz akkor, ha a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy a bejelentett panasz részben a Pénztár, részben pedig a panaszos mulasztására, téves tájékoztatására vezethető vissza.

3.7 Elutasított (alaptalan) panasz: Azon panasz, amely a Pénztárra vonatkozó jogszabályi, alapszabályi, illetve egyéb szabályzatai előírásain alapuló eljárására vonatkozik, továbbá amelynek esetében a vizsgálat nem állapít meg mulasztást, vagy helytelen pénztári intézkedést, hibát.

3.8 A vizsgálat során az alaptalannak történő minősítést a vizsgálatot végző munkatárs javaslata alapján, a vizsgálat eredményét elfogadó vezető (ügyvezető, helyettes ügyvezető, főkönyvelő, befektetési vezető) adhatja meg.

3.9 Intézkedés: A Pénztárnak magatartása, tevékenysége, vagy mulasztása által okozott sérelem esetén, a panaszban foglaltak megszüntetésére, orvoslására irányuló eljárás. (Idetartozik különösen, de nem kizárólagosan a Pénztár által korábban tett intézkedés hatálytalanítása érvénytelenítése/semmissé tétele, megváltoztatása, módosítása, illetve a mulasztás pótlása, stb.).

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

3.11 Felügyelet: A pénztárak pénzügyi felügyeletét ellátó szerv a Magyar Nemzeti Bank. A Felügyelet internetes elérhetősége: <https://felugyelet.mnb.hu>).

3.12 Fogyasztóvédelmi Központ: A Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központja, amely a pénzügyi termékeket vagy szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztókat támogatja egyrészt általános, széleskörű tájékoztatással, másrészt panaszai vagy jogsérelmeik orvoslásával (internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>).

3.13 Pénzügyi Békéltető Testület: A Felügyelet mellett működő független, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a pénzügyi szolgáltatások természetes személy fogyasztói és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik (internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>).

3.14 Ügyfél: Az önálló foglalkozásán kívül és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, amely a Pénztár tagja vagy a tag kedvezményezettje (örököse).

3.15 Pénzügyi fogyasztói jogvita: A Pénztár és az ügyfél között a pénztári szolgáltatás igénybevételére vonatkozó a szerződéses jogviszony (tagsági jogviszony) létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita.

3.16 Fogyasztóvédelmi jogvita: A Pénztár és a fogyasztó között a a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó fogyasztóvédelmi kötelezettségek megszegésével kapcsolatos jogvita. A Pénztár, mint pénzügyi szolgáltató kötelezettségeit megállapító jogszabályok:

- az Öpt., illetve végrehajtására kiadott Kormány- és Felügyeleti rendeletek
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

IV. fejezet **Ügyfélkapcsolat**

4.1 Az ügyfélkapcsolat **ügyfélszolgálatból** és **panaszkezelésből** áll, mely feladatokat a Pénztár mindenkor a felek kölcsönös érdekeinek egyenrangú rendezése céljából végzi.

4.2 A Pénztár az érdeklődők és a pénztártagok számára székhelyén nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati iroda), továbbá telefonon, Videóchat-en és elektronikus úton biztosítja a tájékoztatás és az ügyintézés, továbbá a panaszbejelentés lehetőségét.

Ügyfélszolgálat

4.3 A Pénztár és az Ügyfélszolgálati iroda elérhetőségei:

- a) a Pénztár székhelye: 1068 Budapest, Benczúr utca 11.

- b) az Ügyfélszolgálati iroda címe: 1068 Budapest, Benczúr utca 11.
- c) a Pénztár postai levelezési címe: 1441 Budapest, Pf. 50.
- d) Internetes honlap: <https://www.pannonianyp.hu>
- e) Elektronikus levelezés (Internetes ügyfél-üzenet fogadási rendszer), amely a <https://www.pannonianyp.hu> oldalon érhető el.
- f) Internetes tagi információs és ügyintézési felület
- g) Telefonszám: (1) 478-4000
- h) Telefax: (1) 322-2675
- i) A Pénztár internetes honlapján elérhető Videóchat alkalmazás

4.4 A Pénztár Ügyfélszolgálati irodájának üzemelése (elérhetősége):

- a) személyes ügyfélszolgálat:
 - a. hétfő 8:00 órától 16:30 óráig,
 - b. kedd 8:00 órától 16:30 óráig
 - c. szerda 8:00 órától 20:00 óráig
 - d. csütörtök 8:00 órától 16:30 óráig
 - e. péntek 8:00 órától 16:00 óráig
- b) telefonos ügyfélszolgálat és Videóchat szolgáltatás:
 - a. hétfő 8:00 órától 16:30 óráig,
 - b. kedd 8:00 órától 16:30 óráig
 - c. szerda 8:00 órától 20:00 óráig
 - d. csütörtök 8:00 órától 16:30 óráig
 - e. péntek 8:00 órától 16:00 óráig

A Pénztár a COVID-19 vírus-járvány miatti rendkívüli helyzet miatt – átmeneti jelleggel – az ügyfélszolgálat nyitvatartását 2020. március 16-ától az alábbiak szerint módosította:

- 1. személyes ügyfélszolgálat: hétfő-péntek 8.00-16.00 óra között
- 2. telefonos ügyfélszolgálat és Videóchat szolgáltatás:
 - a. hétfő-kedd: 8.00-16.00 óra között
 - b. szerda: 8.00-20.00 óra között
 - c. csütörtök-péntek:8.00-16.00 óra között

4.5 A Pénztár honlapja

A Pénztár a www.pannonianyp.hu elérési címen internetes honlapot üzemeltet általános tájékoztatás céljából, kötelező nyilvánosságra hozatal helyeként, szabályzatok és ügyintézéshez szükséges nyomtatványok elérése, letölthetősége, valamint a Videóchat szolgáltatás elérésének biztosítása céljából.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idejét, a telefonos ügyfélszolgálat és a Videóchat szolgáltatás üzemidejét és elérhetőségét (telefonszám, telefax szám, elektronikus levél küldés) a Pénztár a honlapján folyamatosan közlésezi.

4.6 Elektronikus levelezés (e-mail)

A Pénztár tájékoztatás kérés és panaszbejelentés céljából egy központi, folyamatosan működő elektronikus levelezési elérhetőséget, Internetes ügyfél-üzenet fogadási rendszert üzemeltet, amely a honlapon érhető el. Az Internetes ügyfél-üzenet fogadási rendszerben a bejelentés során a pénztári ügyeket, folyamatokat lefedő kérdés típusokra és panasz típusra lehet kérdést feltenni, bejelentést tenni. A beérkező kérdéseket és panaszokat (az azonosító adatokkal

együtt), az azokra adott tájékoztatást, választ az Internetes ügyfél-üzenet fogadási rendszer visszakereshető módon tárolja.

Az Internetes ügyfél-üzenet fogadási rendszer a bejelentést tartalmazó üzenet sikeres elküldéséről (Pénztárhoz történő megérkezéséről) egyedi ügyazonosítót tartalmazó érkeztető, visszaigazoló e-mail üzenet küld. Az üzenet Pénztárhoz történő megérkezését a visszaigazoló üzenet igazolja – az erre vonatkozó felhívás az üzenet elküldése előtt szerepel.

Amennyiben az elektronikus levél közvetlenül ügyintézői e-mail címre érkezik, vagy arról kerül elküldésre az érintett ügyintéző a levelet köteles iktatásra és archiválásra átadni vagy személyesen iktatni, archiválni.

4.7 Internetes tagi információs és ügyintézési felület

A Pénztár azon szolgáltatása, amely internetes böngésző segítségével a Pénztár internetes honlapján titkosított elektronikus kapcsolat létrehozása útján lehetővé teszi a pénztártag számára üzenetek (tájékoztatás kérés, panaszbejelentés) küldését, a Pénztár által nyilvántartott információk lekérdezését, továbbá az egyéni számlára vonatkozó tranzakció alapú vagy információs szolgáltatások teljesítését, illetve meghatározott pénztári szolgáltatások igénylését papír alapú nyomtatványok használata nélkül. A tranzakció alapú szolgáltatások igénybevételéhez az Alapszabályban szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás igénybevétele is szükséges.

Panaszügyintézés elérhetőségei

4.8 A Pénztár a panaszbejelentést az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati iroda) személyesen vagy meghatalmazott útján, telefonon, postai úton, telefaxon, elektronikus levél útján a bejelentő azonosítására alkalmas tartalommal, **szóban vagy írásban fogadja be.**

4.9 A panaszbejelentéshez szükséges elérhetőségek:

- a) Ügyfélszolgálati iroda: 1068 Budapest, Benczúr utca 11.
- b) Postai levelezési cím: 1441 Budapest, Pf. 50.
- c) Elektronikus levelezés: <https://www.pannonianyp.hu>
- d) Internetes tagi információs és ügyintézési felület
- e) Telefonszám: (1) 478-4000
- f) Telefax: (1) 322-2675

4.10 Panaszbejelentés személyesen és telefonon a 4.4 pontban meghatározott üzemidőben lehetséges. A Pénztár által üzemeltetett *Internetes ügyfél-üzenet fogadási rendszerbe* és az *Internetes tagi információs és ügyintézési felületen* folyamatosan, a nap 24 órájában lehet bejelentést tenni. Üzemzavar esetén a Pénztár honlapján tájékoztatást helyez el a panaszbejelentés más megfelelő elérhetőségeiről: 4.9 pont a)-b) és e)-f) pontjaiban meghatározott lehetőségek; 72 órát meghaladó üzemszünet esetén panaszbejelentésre átmenetileg szolgáló önálló e-mail cím.

Ügyfél-azonosítás ügyfélszolgálati ügyintézés során

4.11 Az ügyféllel (pénztártag, haláleseti kedvezményezett, örökös) az általános ügytartalmat meghaladó, pénztártitkot érintő (befizetés, kifizetés, egyenleg, tagsággal összefüggő bármilyen adat, információ) tájékoztatás, ügyintézés esetében a bizalmas és a pénztártitok megőrzését célzó ügykezelés érdekében szükséges az ügyfél személyének beazonosítása.

4.12 Személyes ügyintézés során a személyazonosság igazolása a személyazonosításra alkalmas okmány (személyi igazolvány, útlevél, kártya formátumú vezetői engedély) és a lakcímkártya bemutatásával történhet. A beazonosításához – figyelemmel a 4.14 pontban megkövetelt adatokra – a Pénztár tagnyilvántartó szoftverében és irattárában tárolt adatok, dokumentumok alkalmazandók.

Amennyiben a beazonosítás sikeresnek tekintendő, az ügyintézés, válaszadás megkezdhető, egyéb esetben elutasítandó.

4.13 A beazonosítás során az ügyintéző egyéb adatokat is ellenőrizhet, továbbá egyeztetni az ügyfél Pénztárnál nyilvántartott cím és azonosító okmány adatait. Amennyiben az adatok egyeztetése alapján adatváltozás bejelentés, vagy ügyfél-átvilágítási intézkedés indokolt, az ügyintéző azt jelzi az ügyfélnek.

4.14 Telefonon, Videóchat szolgáltatáson keresztül vagy elektronikus levélben történő ügyintézés során az ügyfél az azonosítása érdekében az alábbi adatokat köteles megadni:

- a) név
- b) tagsági azonosító vagy adóazonosító jel
- c) születési idő
- d) születési hely
- e) anyja születési neve

4.15 Telefonos ügyintézés vagy Videóchat szolgáltatás igénybe vétele esetén az ügyintéző az ügyfél által megadott egyéb adatokat, információkat is megvizsgálja és összeveti a Pénztárnál rendelkezésre álló adatokkal, dokumentumokkal. Amennyiben az ügyfél által közölt adatok, információk alapján kétség merül fel az ügyfél személyazonosságával kapcsolatban, az ügyféllel további egyeztetést kell lefolytatni.

Amennyiben a telefonon, vagy a Videóchat szolgáltatáson keresztül megadott adatkör teljes és a beazonosítás sikeresnek tekintendő, az ügyintézés, válaszadás megkezdhető, egyéb esetben elutasítandó, illetve általános jellegű (pénztártitkot nem érintő) tájékoztatás adható.

4.16 Elektronikus levélben történő ügyintézés során az ügyintéző az ügyfél által megadott egyéb adatokat, információkat, csatolt dokumentumokat is megvizsgálja és összeveti a Pénztárnál rendelkezésre álló adatokkal, dokumentumokkal. Amennyiben az ügyfél által közölt adatok, információk alapján kétség merül fel az ügyfél személyazonosságával kapcsolatban, az ügyféllel telefonon vagy e-mailben további egyeztetést kell lefolytatni.

Amennyiben az elektronikus levélben megadott adatkör teljes és a beazonosítás sikeresnek tekintendő, az ügyintézés, válaszadás megkezdhető, egyéb esetben elutasítandó, illetve általános jellegű (pénztártitkot nem érintő) tájékoztatás adható.

Az elektronikus levélben tett bejelentés megválaszolása (pl. a kérdés és válasz komplexitása miatt, kiegészítő információ, adat kérése) indokolttá teheti az ügyfél telefonon történő megkeresését, amelynek keretében az ügyfél kérdése részben-egészben megválaszolásra is kerülhet. Az elektronikus levélben történő bejelentés ebben az esetben is megválaszolendő e-mailben, hivatkozva az ügyintézővel folytatott beszélgetésre, annak időpontjára.

Internetes tagi információs és ügyintézési felület

4.17 A Pénztár honlapján **PannonPort^T** elnevezéssel Internetes tagi információs és ügyintézési szolgáltatást nyújt (tagi portál szolgáltatás). A szolgáltatás folyamatosan, a nap 24 órájában elérhető.

4.18 A tagi portálba történő belépéshez a Tagsági azonosító (azonosító) és a pénztártag által megadott (a Pénztár nyilvántartó rendszerében regisztrált) e-mail címre megküldött jelszó szükséges. A tagi portálba történő belépés a pénztártaghoz egyedileg köthető „azonosító” és „jelszó” megadásával lehetséges. Az „azonosító” és „jelszó” biztonságos kezeléséért a pénztártag felel, ezen adatok illetéktelen személyekhez kerüléséért és az esetleges visszaélésért kizárólag a pénztártag felelős.

4.19 A tagi portál szolgáltatás igénybevétele, használata önkéntes, az igénybevételének módját és szolgáltatásait az Alapszabály és a Felhasználási és szolgáltatási feltételek szabályozzák.

Ügyintézési határidők

4.20 A Pénztár a személyes és telefonos megkeresésekre lehetőség szerint azonnal válaszol, reagál, amennyiben az nem lehetséges, annak jelzése és indokolása mellett tájékoztatja az ügyfelet a válaszadás, ügyintézés várható – legfeljebb 30 napon belüli – időpontjáról.

4.21 A Pénztár az Internetes ügyfél-üzenet fogadási rendszerén keresztül érkező megkeresésekre legkésőbb 30 napon belül válaszol, amely tájékoztatást az érkeztető visszaigazoló e-mailben feltünteti.

4.22 A Pénztár a hozzá érkező írásbeli megkeresésekre – amennyiben más belső szabályzat ettől eltérően nem rendelkezik – legkésőbb 30 napon belül válaszol.

4.23 A panaszbejelentésekkel kapcsolatos ügyintézési határidőkre – a fentiekől eltérően – az V. fejezet rendelkezései az irányadók.

Telefonos kommunikációról, illetve Videóchat szolgáltatáson keresztül készült hang-, kép- illetve videófelvétel

4.24 A Pénztár a telefonos ügyfélszolgálat, valamint a Videóchat szolgáltatás hívásait fogyasztóvédelmi okból és panaszügyintézési kötelezettség teljesítése érdekében rögzíti, a felvételt 5 évig megőrzi.

4.25 Az erre vonatkozó felhívás – kiegészítve azzal, hogy az ügyfél a rögzített kommunikáció helyett választhat írásbeli vagy személyes kommunikációt – beérkező hívás esetén a kapcsolást követően elhangzik, kimenő hívás esetén az ügyintéző tájékoztatja erről a hívott felet.

V. fejezet

Panaszkezelés

Panaszok benyújtása

5.1 A Pénztár biztosítja, hogy **a panaszos** a Pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **panaszát szóban** (személyesen vagy telefonon) vagy **írásban** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben vagy üzenetben) közölhesse.

5.2 A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni (közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat), továbbá tartalmaznia kell az Öpt. 40/B § (2) bekezdése szerinti előírásoknak megfelelő pénztártitok megtartása alól történő felmentést is.

5.3 Az írásban tett panaszbejelentéshez a Pénztár formai követelményeket nem támaszt, és lehetővé teszi (honlapján elérhetővé teszi), hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához a Felügyelet honlapján (www.mnb.hu) közzétett formanyomtatványt alkalmazhassa.

5.4 A Pénztár az ügyfélszolgálati irodában személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.5 Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Pénztár tájékoztatja az ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.6 A nem azonosítható (névtelen vagy azonosításra alkalmas adatot nem tartalmazó) panaszokat illetően a Pénztárnak az azonosíthatóságra megtett intézkedések sikertelensége esetén nincs intézkedési kötelezettsége, mivel azokat kivizsgálni nem lehetséges.

5.7 A panaszos panaszát bármikor visszavonhatja. Ebben az esetben a Pénztár az eredeti bejelentést és a visszavonást (azok dokumentumait, hangfelvételeit) együttesen, nem panasz tárgyú bejelentésként kezeli.

Panaszbejelentés írásban

5.8 **A panaszos írásbeli panaszát közölheti:** személyesen vagy más által, vagy postai úton vagy telefaxon átadott, benyújtott irat útján, továbbá elektronikus levélben.

5.9 Írásban tett panasz érkezhetsz

a) közvetlenül a panaszostól vagy meghatalmazottjától,

b) közvetetten a Felügyeleten, a Pénzügyi Békéltető Testületen keresztül.

5.10 Az **elektronikus levélben** érkező panaszt írásban tett bejelentésnek kell tekinteni.

5.11 Elektronikus levélben a panaszos beazonosítása érdekében a Pénztár legalább a név és a tagsági azonosító adatok megadását várja el. Elektronikus levélben küldhető a kormányzati ügyfélkapun elérhető Azonosításra Visszavezetett Dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesített dokumentum is (AVDH-szolgáltatás), amely a panaszos személyét igazoló adatokkal ellátott hiteles dokumentum.

Írásbeli panaszok megválaszolásának rendje

5.12 A Pénztár minden **írásban benyújtott panaszt** köteles megvizsgálni és a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó válaszát a bejelentőnek postai úton írásban, a panasz közlését követő 30 napon belül megküldeni.

5.13 A Pénztár fentiekől eltérően a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a bejelentő eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt a bejelentő a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. Az elektronikus úton történő megküldés nem alkalmazható, amennyiben a válaszlevél titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme nem biztosított.

5.14 Amennyiben az írásban benyújtott panasz kivizsgálásához (kivizsgálás megkezdése előtt, vizsgálat közben) a Pénztárnak a panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége úgy annak beszerzése érdekében haladéktalanul és igazolható módon felveszi a panaszossal a kapcsolatot. Amennyiben a panaszos a kért információkat a Pénztár részére 10 napon belül nem juttatja el, a Pénztár a rendelkezésre információk alapján vizsgálja ki és az 5.12 pontban foglalt határidőn belül válaszolja meg a panaszt. Nem tehető felelőssé a Pénztár a panaszügyintézésrel kapcsolatban, ha a panaszügy rendezéséhez szükséges információkat kérés ellenére a panaszos nem adta meg számára.

Panaszbejelentés szóban

5.15 A panaszos szóbeli panaszát közölheti az ügyfélszolgálaton **személyesen** közvetlenül vagy **telefonon**.

5.16 Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár az ügyintézőjének – a Pénztár felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított számított – öt (5) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése (ügyintézés) érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5.17 Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti és a felvételt egy évig, a 2016. június 30-át követő panaszkezelés esetén öt évig megőrzi. Erről a panaszt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Szóbeli panaszok megválaszolásnak rendje

5.18 A Pénztár a **szóbeli panaszt** – az 5.19 pontban meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, illetve ha **panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet** (a kivizsgálás nem vezet eredményre) a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **az I. számú melléklet szerinti jegyzőkönyvet vesz fel** (a panasz azonosítására vonatkozó adatokkal), és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja (az átadás-átvételt a panaszos aláírásával igazolja; ennek megtagadását a jegyzőkönyvön fel kell tüntetni), telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontja előadásával 30 napon belül – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.19 Ha a **szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a Pénztár a panaszról **az I. számú melléklet szerinti jegyzőkönyvet vesz fel** (a panasz azonosítására vonatkozó adatokkal), és annak egy iktatott, másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja (az átadás-átvételt a panaszos aláírásával igazolja; ennek megtagadását a jegyzőkönyvön fel kell tüntetni), telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontja előadásával 30 napon belül – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.20 Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az ügyintéző köteles a panaszossal szóban is közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

5.21 A jegyzőkönyv legalább a következőket tartalmazza:

- a) a Pénztár neve és címe;
- b) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- c) a panaszos neve;
- d) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- e) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- f) a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- g) érintett pénztártag pénztári azonosítója;
- h) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása.

Panaszok kezelésének általános rendje

5.22 A panaszokat az ügyfélszolgálati szervezeti egység (panaszkezelésért felelős szervezeti egység) a Megfelelőségi szakértő irányításával és az üzletfejlesztési vezető közreműködésével kezeli. A Megfelelőségi szakértő alábbiak szerint egyéb szervezeti egységek, személyek közreműködését is kérheti:

- a) Beléptetéssel, tagra vonatkozó adatok nyilvántartásával kapcsolatos panasz: Ügyfélszolgálat
- b) Más pénztárba történő átlépés, elhalálozás, szolgáltatásra, tagi kifizetésre, tagi kölcsönre, tagi lekötésre vonatkozó panasz: Könyvelés-elszámolás
- c) Egyéni számlaforgalommal, munkáltatókkal, bevallással, befizetéssel kapcsolatos panasz: Könyvelés-elszámolás
- d) Pénzügyi elszámolásra, pénzügyi teljesítésre vonatkozó panasz: Operáció és támogatási vezető
- e) Hozamra vonatkozó panasz: Befektetési vezető
- f) Pénzügyi visszaélésre utaló panasz: Operáció és támogatási vezető
- g) Egyéb panasz: Ügyvezető

5.23 A **szóbeli panaszok** kezelését elsődlegesen az ügyfélszolgálat végzi, másodlagosan az Üzletfejlesztési vezető. Más szervezeti egységnél tett telefonos panaszbejelentést az ügyfélszolgálat felé kell továbbítani ügyintézésre és nyilvántartásba vételre. A panasz bejelentőjét ekkor tájékoztatni kell arról, hogy panaszát a továbbikában az ügyfélszolgálat végzi, és tájékoztatni kell az ügyfélszolgálat elérhetőségéről.

5.24 Az **írásban** (postai úton érkezett, személyesen vagy meghatalmazott által benyújtott, telefaxon érkezett) **érkezett panaszok** kezelését elsődlegesen az ügyfélszolgálat végzi, másodlagosan az Üzletfejlesztési vezető. Az írásban megválaszolt panaszokkal kapcsolatos vizsgálat eredményét és a választ a Megfelelőségi szakértő hagyja jóvá.

5.25 Az írásban, elektronikus levélben – **Internetes ügyfél üzenet fogadási rendszeren keresztül vagy e-mailben** – érkezett panaszok kezelését elsődlegesen az ügyfélszolgálat végzi, másodlagosan az Üzletfejlesztési vezető.

5.26 Más szervezeti egységnél tett írásbeli panaszbejelentést az ügyfélszolgálat felé kell továbbítani ügyintézésre és nyilvántartásba vételre.

5.27 Az írásban (postai úton érkezett, személyesen vagy meghatalmazott által benyújtott, telefaxon vagy e-mailben érkezett) beérkezett „panasz/reklamáció” tárgyú, témájú bejelentéseket az érkeztetést végző ügyvitel szervezet az Ingrid rendszer „Iktatás” menüpontjában panaszként történő nyilvántartásba vételüket követően az ügyfélszolgálat, mint panaszkezelésért felelős szervezeti egység felé továbbítja, aki az ügyeket szétosztja az ügyintézők között. A Internetes ügyfél üzenet fogadási rendszeren keresztül érkezett panaszok érkeztetése, nyilvántartása a válasszal együtt az Internetes ügyfél üzenet fogadási rendszerben történik.

5.28 A Pénztárhoz közvetve benyújtott vagy a központi iktatáshoz nem került, személyesen átvett, vagy névre szólóan zárt borítékban érkezett bejelentéseket, reklamációkat – azok tartalmától függően, minősítésüket követően – szintén panaszként kell kezelni.

5.29 A nem az ügyfélszolgálati egységhez érkezett írásbeli panaszokat az illetékes területek kötelesek panaszként megjelölve külön kezelni, azt az ügyfélszolgálatnak és a panaszkezelési nyilvántartást vezető Megfelelősségi szakértőnek haladéktalanul átadni.

5.30 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

5.31 A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5.32 A Pénztár ügyvezetőjének, távollétében a helyettesítésével megbízott személynek jogában áll a panaszok kezelése tekintetében fentiekől eltérő módon is rendelkezni.

5.33 A Pénztár választ olyan módon küldi meg, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Pénztár a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén az előzőekben foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát

5.34 A panaszok elintézése során törekedni kell a vitás esetek peren kívüli rendezésére, a Pénztárt feleslegesen terhelő költségek elkerülésére.

5.35 Több hasonló panaszügy kapcsán az Igazgatótanács elnöke, az Ellenőrző Bizottság elnöke és az ügyvezető belső ellenőri vizsgálatot is elrendelhet.

5.36 Ha a bejelentő panaszát az Igazgatótanács, Ellenőrző Bizottság, Képviseleti Testület vagy a könyvvizsgáló részére is megküldi, akkor a panaszos részére küldendő válaszlevél tervezetét az adott testületnek, könyvvizsgálónak véleményezésre meg kell küldeni.

- a) A Pénztár ügyvezetője és helyettes ügyvezetői, illetve a Megfelelősségi szakértő ellen irányuló panaszról a Pénztár Igazgatótanácsa elnökét és az Ellenőrző Bizottsága elnökét – szükséges szerint könyvvizsgálóját – tájékoztatni kell.
- b) A panaszt ebben az esetben az Ellenőrző Bizottság elnöke által kijelölt személy vizsgálja meg, de – jóváhagyása esetén – kivizsgálhatja a Pénztár belső ellenőre is.
- c) A vizsgálat lezárását követően a Pénztár Igazgatótanácsának és Ellenőrző Bizottságának elnökét tájékoztatni kell a vizsgálat eredményéről, az intézkedésre vonatkozó javaslatról, a megtett intézkedésekről.

5.37 Ha a panasz a Pénztárhoz érkezett, de tartalmában olyan jellegű, hogy arról indokolt a Felügyelet tájékoztatása, akkor a panaszt minősítő Megfelelősségi szakértő utasítására a Felügyeletet szintén tájékoztatni kell, a panaszosnak írt levél egyidejű megküldése mellett.

A beérkezett panaszok nyilvántartása

5.38 A Pénztár az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről önálló nyilvántartást vezet. A nyilvántartást a Megfelelősségi szakértő vezeti. Ezen nyilvántartás tartalmazza legalább:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését:

1. Tagsági jogviszony létrejötte (belépés és átlépés, tagszervezői panaszok nélkül)
2. Tagszervezői tevékenység (személy, szervezet tevékenysége elleni panasz)
3. Egyéni számla, számlaértesítő (pl. adattartalom, kiküldési határidő)
4. Adóigazolások (jövedelem és kedvezmény; pl. adattartalom, kiküldési határidő)
5. Tagdíjelszámolások (bevallás, befizetés, korrekció, munkáltatói adatszolgáltatás)
6. Hozamok (számlán, számlaértesítőn kimutatott hozam, elszámoló egység árfolyama)
7. IT rendszerhiba (informatikai háttér-rendszerére, különös tekintettel a számlavezető- és nyilvántartási rendszer hibájára, Ügyfélportál elérhetetlenségére vonatkozó panasz)
8. Szolgáltatások, várakozási idő letelte utáni és tagviszony megtartása melletti kifizetések (pl. elszámolás, összegszerűség, pénzügyi rendezés)
9. Egyéb jogcímen történő tagsági jogviszony megszűnések: kilépés, átlépés, elhalálozás (pl. elszámolás, összegszerűség, pénzügyi rendezés)

Tájékoztatási hiányosság:

Itt kell feltüntetni az alábbi bontásban azokat a panaszokat, melyeket a tagok, munkáltatók részére nyújtott írásbeli, ügyfélszolgálati, honlapos tájékoztatás adattartalmával, határidejével kapcsolatban küldenek a panaszosok:

10. Tájékoztatási hiányosság szerződéskötés (belépés) előtt
11. Tájékoztatási hiányosság szerződés fennállása alatt (tagsági jogviszony ideje alatt)
12. Tájékoztatási hiányosság szerződés megszűnéséhez (tagsági jogviszony megszűnéséhez) kapcsolódóan
13. Egyéb (az előzőekben nem nevesítettek kivüli ügyek, pl.: ügyintézői magatartás, tagi kölcsön, tagi lekötés)

b) a panaszos nevét és azonosítóját, a panasz benyújtásának módját és 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 módját és időpontját (postai úton történő levélfeladás napját, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés időpontját).

5.39 A nyilvántartásban a panaszokat beérkezési sorrendben oly módon kell rögzíteni, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

5.40 A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Pénztár:

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

5.41 A Pénztár a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

Panasszal kapcsolatos adatkezelés

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

- a) neve;
- b) pénztári azonosító;
- c) lakcíme, székhelye levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett (nyugdíj) szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentum másolata, amely a Pénztárnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

Panaszra adott válaszhoz kapcsolódó tájékoztatási szabályok, kötelezettségek

5.44 A panaszosnak az adott bejelentésben foglalt minden felvetésére, észrevételére választ kell adni. A Pénztár a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

5.45 A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el. A Pénztár a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre. A panasz elutasítása esetén ki kell térni az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó jogszabályi, szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét, továbbá hivatkozást a panaszosnak küldött elszámolásokra, számlaértesítőkre, és valamennyi a tagsági jogviszony ideje alatt teljesített egyéb vonatkozó tájékoztatásra. A Pénztár a választ közérthetően fogalmazza meg.

5.46 A fentiektről eltérően, ha a panaszos a korábban előterjesztett, a Pénztár által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Pénztár a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

5.47 A Pénztár **a fogyasztónak minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén az Öpt. 29/A. § (8) bekezdésében foglaltak mellett tájékoztatja arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint**

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására vagy
- b) a szerződés (tagsági jogviszony) létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére

irányult.

5.48 Amennyiben a panasz a Pénztár álláspontja szerint az 5.47 pont mind az a), mind a b) alpontját érinti, úgy a panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az 5.47 pont a), illetve b) alpontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

5.49 A Pénztár a **panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő panaszost** válaszában tájékoztatja továbbá az alábbiakról:

- a) a fogyasztóvédelmi rendelkezések vélt megsértése esetén (fogyasztóvédelmi jogvita) a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet,
- b) a szerződés (tagsági jogviszony) létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, vagy a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti,
- c) a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeiről (székhely, telefonos, internetes, postai és elektronikus levelezési cím).

5.50 A Pénztár a **fogyasztónak minősülő panaszos részére az elutasító döntésben feltünteteti** továbbá az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló pénztári telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

5.51 A Pénztár a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Pénztár rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

5.52 A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő panaszos** panaszával az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Magyar Nemzeti Bank (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén; címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),
- c) bíróság.

5.53 A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő panaszost tájékoztatni kell** arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáltató kérelem nyomtatvány térítésmentes megküldését igényelheti.

5.54 A Pénztár a panasz elutasítás esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet tájékoztatja**, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

VI. fejezet **Egyéb rendelkezések**

6.1 Írásos választ, tájékoztatást kizárólag a panaszos/bejelentő/felszólamló írásos kérésére küldhet a Pénztár elektronikus úton, betartva az adatvédelmi előírásokat.

6.2 A belső ellenőr évente egy alkalommal

- a) a nyilvántartásba vett panaszokról,
 - b) a megtett intézkedésekről,
 - c) a panaszok típusáról (pl. egyéni számlaértéstartó meg nem érkezésével kapcsolatos bejelentés, hozzammal kapcsolatos panasz stb.)
 - d) a panaszok minősítéséről (jogos, részben jogos, alaptalan)
- összefoglalót készít, melyet megküld az ügyvezetőnek és az Ellenőrző Bizottságnak

6.3 Jelen szabályzatot a Pénztár pénztártagok számára nyitva álló helyiségében és a Pénztár honlapján, a Pénztártagok számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.

VII. fejezet **Fogyatékkal élő ügyfelekkel kapcsolatos bánásmód**

7.1 A Pénztár fontosnak tartja a fogyatékkal élő ügyfelek esélyegyenlőségét, egyenlő esélyű hozzáférést a pénztári szolgáltatásokhoz, a pénztári ügyintézéshez.

7.2 A Pénztár által nyújtott szolgáltatások az ügyfél elhatározása alapján vehetők igénybe, jogszabályban foglalt feltételekkel. Ezen feltételek minden ügyfél számára egységesek.

7.3 A Pénztár ügyfélszolgálatán a következő lehetőségek állnak rendelkezésre:

- az ügyfélszolgálati épület bejáratának 80 m-es körzetében kijelölt közterületi parkoló a mozgáskorlátozottak részére
- mozgásában korlátozott személy mozgásának segítése élőerővel az ügyfélszolgálat területén
- soron kívüli személyes ügyintézés
- előzetes egyeztetéssel külön ügyintézési időpont biztosítása
- kérésre külön helyiség biztosítása az ügyintézéshez
- kérésre visszahívásos telefonos ügyintézés, támogatás
- kísérő személy, kísérő kutya fogadása

VIII. fejezet **A COVID-19 vírus-járvánnyal összefüggő átmeneti intézkedések**

8.1 A Pénztár a személyes ügyfélszolgálatra látogató tagjai, egyéb ügyfelei és az ügyintézés végző dolgozói biztonsága, egészsége megőrzése védelme érdekében személyes ügyfélszolgálatán az alábbiak nyújtja és várja el:

- felhívjuk tagjaink, ügyfeleink figyelmét a személyes ügyfélszolgálat lehetőség szerinti kerülésére, az elektronikus csatornák használatára
- a nyomtatvány és marketing anyagok bevonásra kerültek az ügyfélszolgálati irodából
- az ügyfélszolgálati irodában fokoztuk a fertőtlenítő takarítást

- az ügyfélszolgálati iroda előtti térben kézfertőtlenítő folyadékot helyeztük el, a használatát ügyfeleinktől elvárjuk
- az ügyfélszolgálati irodában dolgozó ügyintéző kesztyűben dolgozik, egyénileg rendelkezik védőeszközzel
- a sorszámhúzó rendszer üzemelését felfüggesztettük, az ügyfélszolgálati irodában egyszerre 1 ügyfél tartózkodhat, a fotocellás ajtó csak belülről nyílik az ügyintéző által
- az ügyintézés során megfelelő védőtávolság betartását kérjük az ügyfél és az ügyintéző között
- az ügyintézés során a nyomtatványok kitöltéséhez a Pénztár igény szerint íróeszközt (tollat) biztosít az ügyfél részére, de az ügyintézést követően kéri annak elvitelét

Pannónia Nyugdíjpénztár
 ügyfélszolgálat
 1068 Budapest, Benczúr u. 11.

Jegyzőkönyv szóban közölt panaszügyről

Bejelentés módja : telefonon személyesen

Panasz azonosító : _____ (telefonos hívásazonosító szám)

Bejelentés ideje : 201 ____ . ____ . ____ . ____ óra ____ perc

Bejelentő telefonszáma : _____

Bejelentő neve : _____

Érintett tag neve : _____

Érintett tag azonosítója : _____

Érintett státusza : Tag Kedvezményezett/örökös

Panasz leírása

Panasz tartalma (besorolása) _____

1. Tagsági jogviszony létrejötte (belépés és átlépés; tagszervezői panaszok nélkül) – pl. téves záradékolás
2. Tagszervezői tevékenység (személy, szervezet tevékenysége elleni panasz) – pl. tagszervezői magatartás
3. Egyéni számlaértesítő – pl. adattartalom, nem kapta meg
4. Adóigazolások (jövedelem és kedvezmény) – pl. adattartalom, kiküldési határidő, nem kapta meg
5. Tagdíjelszámolások (bevallás, befizetés, korrekció, munkáltatói adatszolgáltatás)
6. Hozamok (számlán, számlaértesítőn kimutatott hozam, elszámoló egység árfolyama)
7. IT rendszerhiba (informatikai háttér-rendszerére, különös tekintettel a számlavezető- és nyilvántartási rendszer hibájára, elérhetetlenségére vonatkozó panasz; honlap, ügyfélportál is)
8. Szolgáltatások (várakozási idő letelte utáni és tagviszony megtartása melletti kifizetések; elszámolás, kifizetés) – pl. összecszerűség, pénzügyi rendezés, nem kapta meg, késve kapta meg, nem kapott elszámolást
9. Egyéb jogcímen történő tagsági jogviszony megszűnések: kilépés, átlépés, elhalálozás (elszámolások, kifizetések) – pl. összecszerűség, pénzügyi rendezés, nem kapta meg, késve kapta meg, nem kapott elszámolást

Tájékoztatási hiányosság:

Itt kell feltüntetni az alábbi bontásban azokat a panaszokat, melyeket a tagok, munkáltatók részére nyújtott írásbeli, ügyfélszolgálati, honlapos tájékoztatás adattartalmával, határidejével kapcsolatban küldenek a panaszosok

10. Tájékoztatási hiányosság szerződéskötés (belépés) előtt
11. Tájékoztatási hiányosság szerződés fennállása alatt (tagsági jogviszony ideje alatt)
12. Tájékoztatási hiányosság szerződés megszűnéséhez (tagsági jogviszony megszűnéséhez) kapcsolódóan
13. Egyéb (az előzőekben nem nevesítetteken kívüli ügyek, pl.: ügyintézői magatartás):

Bejelentő panaszos által bemutatott, benyújtott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok:

Panasz megalapozottsága

- elutasított részben megalapozott ~~megalapozott~~

Ügyintézés lezárása

- Rendezett bejelentés >> a választ a tag elfogadta, további ügyintézés nem szükséges
 Nem rendezett bejelentés >> további ügyintézés szükséges

Ügyintéző neve : _____

Ügyfél átvette: igen nem

ügyintéző aláírása

ügyfél aláírása

Felettes neve : _____

Felettes záradéka:

Dátum:

felettes aláírása