

Az Életút Pénztárcsoport Panaszkezelési szabályzata

Jelen panaszkezelési szabályzat az Életút Pénztárcsoport /Életút Egészségpénztár, Életút Önszegélyező Pénztár, Életút Nyugdíjpénztár/ (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 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletében foglaltakkal összhangban került kialakításra.

I. 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.

II. Panasz benyújtásának feltételei

Panasz benyújtására a Pénztárral tagsági/szerződéses jogviszonyban álló bármely Ügyfél jogosult, értelemszerűen a saját számláját/megtakarítását illetően. Az Ügyfél helyett/megbízásában panaszt 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 az Ügyfél akként értelmezi/kéri.

A panasz benyújtható:

- levélben, a Pénztár postafiók címére (Budapest, 1536, Pf. 222) vagy székhelyére (1122 Budapest, Krisztina krt. 7.) címezve
- faxon, a Pénztár faxszámára elküldve (+36 1 487 0167) vagy
- telefonon a Pénztár ügyfélszolgálati telefonszámán (+36 1 487 0166) a telefonos ügyfélszolgálati időben (munkanaponként 8.00-16.00 között, csütörtökönként 8.00-20.00 között) vagy
- e-mailben, a Pénztár ügyfélszolgálatának címezve (panaszugyek@eletut.hu) valamint
- írásban vagy szóban a Pénztár ügyfélszolgálati helyiségében (1122 Bp, Krisztina krt. 7.) a hivatalos ügyfélszolgálati nyitvatartási időben (munkanaponként 8.00-16.00 között, csütörtökönként 8.00-18.00 között), erről tanúskodó panaszfelvételi ív kitöltésével, melyet az Ügyfél kérésére a Pénztár munkatársa köteles felvenni, s melyet a panaszos aláírásával lát el.

Az utóbbi esetben a panaszos kérheti, hogy a panaszát ne az ügyfélszolgálat munkatársa, hanem valamely vezető beosztású munkatárs vegye fel.

A panaszügyek kezelése az ügyfélszolgálati terület vezető munkatársa hatáskörébe tartozik, aki a panaszok jellegétől függően köteles azokat az illetékes terület, illetve az ügyvezető felé továbbítani.

A panaszbejelentésnek minimálisan tartalmaznia kell

- ügyfél/panaszos azonosításra alkalmas adatait (nevét, ügyfélszámát, lakcímét, levelezési címét, telefonszámát, stb.),
- a panasz leírását,
- a panaszos igényének megjelölését,
- a panasztétel időpontját.

Fentiekén túl, amennyiben a panasz elbírálásához szükséges, a Pénztár az alábbi információkat kérheti 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. A pénztár panaszbejelentő nyomtatványa letölthető a pénztár honlapjáról (www.eletut.hu).

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

III. 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, vagy azzal az ügyfél nem ért egyet a panaszt az ügyintéző továbbítja az ügyvezető részére, aki intézkedik a panaszügy kivizsgálásáról és rendezéséről. Ezesetben jegyzőkönyvet kell felvenni, telefonos panasz esetén az arról készült hangfelvétel alapján. A hangfelvételt 1 évig kell megőrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell legalább tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Pénztár neve és címe

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 panaszbejelentést követő 30 napon belül.

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.

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: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Telefon: 06-40-203-776
Fax: (36-1) 4899-102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: www.mnb.hu/pfk

Pénzügyi Békéltető Testülethez

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
Telefon: (36-1) 4899-100
Fax: (36-1) 4899-102
E-mail: pbt@mnb.hu
Honlap: <http://felugyelet.mnb.hu/pbt>

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 ügyvezetői konzultációt illetve meghallgatást is kérhet előre egyeztetett időpontban.

IV. 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 három évig meg kell őriznie a Pénztárnak.

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

A Pénztár jelen Panaszkezelési Szabályzatát és annak mellékleteit az ügyfélszolgálati helyiségében kifüggeszti és a honlapján is közzéteszi.

Hatályos: 2014. szeptember 1-től.

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			

az Életút Pénztár¹ tagjaként az alábbi ügyben fordulok panasszal a Pénztár felé:

Panasz vonatkozása: kapcsolat jellege (nyptár, öns.pénztár, egészségpénztár:

A panaszolt ügy leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Csatolt dokumentumok:

Értesítés kért módja (postán, emailben, a pénztár székhelyén):

Kelt:

.....
pénztártag aláírása

¹ felügyeleti szervünk 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: