

Az Életút Pénztárcsoport Panaszkezelési szabályzata

Jelen panaszkezelési szabályzat az Életút Pénztárcsoport /azon belül az Életút Nyugdíjpénztár illetve az Életút Egészség- és Önszegélyező Pénztár / (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.

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:

- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a pénztárnál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat, valamint
- az értesítése módját.

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 panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel, valamint a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Telefonos panaszbejelentés esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható és tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy az elhangzottakról hangfelvétel készül egyúttal közölni kell vele a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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 (szóban) 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 5 évig kell megőrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a

hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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, valamint az írásban (emailben, postai levélben, személyesen kézbesített) benyújtott panaszok esetében is 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 panasz 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

Pénzügyi Békéltető Testülethez
1525 Budapest BKKP Pf. 172
06 80 203-776

Fax: 06 1 489-9102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: www.mnb.hu/pfk

06 1 489-9102
ugyfelszolgalat@mnb.hu
<https://www.mnb.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 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 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 és a honlapján is közzéteszi.

Hatályos: 2019. augusztus 22-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: ágazat (nyugdíjpénztár, eg. és önszegélyező pénztár:

A panaszolt ügy leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Csatolt dokumentumok:

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

Kelt:

.....
pénztártag aláírása

Beérkezett:	
Azonosító:	

Panaszrendezési munkalap

Neve:		Tagkód:	
MNB hivatkozás		Tipus	

A panaszolt ügy leírása:

.....

.....

.....

Vélemény:

.....

.....

.....

Elbírálta:

Intézkedés:

.....

.....

.....

Felelős:

Eredmény / rendezés dátuma:

.....

.....

.....

Aláírás: