

Lezárva: 2011. július 20.
Hatályos: 2011. augusztus 1.

IT-32 MOBILITÁS NYUGDÍJPÉNZTÁR SZABÁLYZAT

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. fejezet

A szabályzat célja

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja a Pénztárhoz írásban, vagy szóban intézett panaszok kezelésével kapcsolatos eljárások és folyamatok szabályozása.
A Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a Pénztár egyéb szabályzataival és a PSZÁF által a tárgykörre vonatkozóan kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

II. fejezet

Hatály és felelősség meghatározása

A szabályzat hatálya

2. Területi hatálya kiterjed a MOBILITÁS Nyugdíjpénztár teljes szervezetére.
3. Időbeli hatálya: 2011. augusztus 1-én lép hatályba.

A szabályzat kidolgozásáért felelős

4. A szabályzat kidolgozásáért felelős: ügyvezető

III. fejezet

Fogalmak

5. Panasz: a pénztártag részéről, a Pénztár magatartásával, tevékenységével, mulasztásával kapcsolatban felmerülő minden olyan reklamáció, amelyben a panaszos a Pénztár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét, elégedetlenségét megfogalmazza.

5.1. Nem panasz például a tagi, munkáltatói adatok egyeztetéséhez kapcsolódó szóbeli és írásos bejelentés, adatközlés, tagi/munkáltatói számlákkal kapcsolatos egyeztetés során folytatott levelezés, bevallás-küldés, hiánypótlás, vélemény, illetve állásfoglalás kérése továbbá pénztártag kilépésre, átlépésre, adatváltozásra irányuló kérelme, stb.

Lezárva: 2011. július 20.
Hatályos: 2011. augusztus 1.

6. Panaszos: a Pénztár panaszt megfogalmazó tagja.

6.1. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pénztár megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó magánokirati formában meghatalmazással igazol. Írásbeli panasz esetén a bejelentésre szolgáló nyomtatvány esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

6.2. Meghatalmazás hiányában a Pénztár közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. fejezet

A panaszkezelés ügyrendje

A. A panasz bejelentésének módja, helye, lehetőségei

7. A Pénztár biztosítja, hogy a panaszos a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A Pénztár a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

7.1. Írásban tett panasz érkezhetsz pénztártagtól, örököstől/kedvezményezettől, munkáltatótól, előbbiek képviselője, vagy meghatalmazottja útján, illetve közvetetten a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletén keresztül, levélben, vagy telefaxon.

7.2 Az elektronikus levélben (e-mail) érkező panaszt írásban tett bejelentésnek kell tekinteni.

7.3. Szóban tett panasz érkezhetsz az ügyfélszolgálatra közvetlenül vagy telefonon. A telefonon keresztül történt panaszbejelentés hangrögzítésének tényét a beszélgetés kezdetekor a panaszossal tudatni kell.

7.4. A telefonon közölt panaszokat a Pénztár rögzíti, és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi.

7.5. A Pénztár az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

8. A pénztártagok a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Pénztárhoz:

8.1. Szóbeli panasz:

8.1.1. Személyesen: a Pénztár ügyfélszolgálatán, annak nyitvatartási idejében: pénteken 8-tól 15 óráig, a hét többi munkanapján 8-tól 16 óráig. Az ügyfélszolgálat címe: Budapest, XI. kerület, Bartók Béla út 54.

8.1.2. Telefonon: a Pénztár telefonos ügyfélszolgálatán keresztül: 06-40/200-552, 06-1/279-2270 hétfőn 8 órától 20 óráig, pénteken 8 órától 15 óráig, a hét többi munkanapján 8 órától 16 óráig.

8.2. Írásbeli panasz:

Lezárva: 2011. július 20.
Hatályos: 2011. augusztus 1.

8.2.1. Személyesen, vagy más által átadott irat útján, a Pénztár székhelyén (XI. kerület, Budapest, Bartók Béla út 54.)

8.2.2. Postai úton, a következő címen: 1518 Budapest, Pf. 160.

8.2.3.. Telefaxon: 06-1-279-1946, folyamatosan

8.2.4.. Elektronikus levélben: az info@mobilitas.org.hu címen, folyamatosan

9. Az aláírás szándékos mellőzésével tett, valamint névtelen panaszokat illetően a Pénztárnak nincs intézkedési kötelezettsége, azokat kivizsgálni sem szükséges, kivéve, ha az ilyen panaszban foglaltak a Pénztár számára jelentős anyagi-, vagy etikai kockázatot hordoznak és a Pénztár ügyvezetője, vagy belső ellenőre elrendeli a vizsgálat lefolytatását, a szükséges intézkedések megtételét.

10. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Pénztár telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

B. A beérkezett panaszok nyilvántartása

11. A beérkezett iratokat, leveleket - áttekintésüket követően - az ügyvezető, vagy a belső ellenőr minősíti panaszként vagy a Pénztár normál ügymenete szerint - a hatályos szabályzatokban foglaltaknak megfelelően - elintézendő ügyként.

12. A pénztár a szóbeli panaszt - a 15. pontban meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a pénztártag a panasz kezelésével nem ért egyet, a pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak - a 17 pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ha az ügyfél bizonylattel vagy egyéb irattal kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell és másolatát is csatolni a jegyzőkönyvhöz.

13. A jegyzőkönyvet a bejelentést tevővel szignáltatni kell. A személyesen tett, de írásba foglalt bejelentésekről készült dokumentumon - az aláírás szándékos mellőzése esetén - fel kell jegyezni a hitelesítés megtagadását. Ezek vizsgálatától a Pénztár eltekinthet a 9. pontban foglaltak szerint.

14. Az objektív okok miatt szóban tett és aláírással nem hitelesíthető panaszokat (pl. telefonon tett észrevétel, melyet a bejelentő nem tud írásba foglalni, és a Pénztár által elkészített írásos dokumentumot sem tudja aláírásával hitelesíteni) is az 1. sz melléklet szerinti jegyzőkönyvben kell rögzíteni, jelezve a hitelesítés elmaradásának okát.

15. A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni. Amennyiben a szóbeli panasz rendezése helyben nem oldható meg, akkor a 12. pont szerint eljárást kell alkalmazni

16. A Pénztár a panaszbejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panaszos nevét,
- a panaszos tagsági azonosítószámát/TAJ szám/Adóazonosító jel

Lezárva: 2011. július 20.

Hatályos: 2011. augusztus 1.

- a panasz benyújtásának módját és időpontját,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját.

16.1. A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokat is nyilvántartásba kell venni.

16.2. A Pénzügyi szervezet a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

C. A panaszok elintézése

17. A Pénztár minden írásban benyújtott, vagy jegyzőkönyvezett, és a 9. pont alá nem eső panaszt köteles megvizsgálni, a megtett intézkedésekről a bejelentőt írásban, 20 naptári napon belül tájékoztatni.

18. A vizsgálatot a Pénztár ügyvezetője, vagy belső ellenőre folytathatja le.

18.1. Amennyiben a vizsgálat eredményeképpen megállapítást nyert, hogy a panasznak minősített bejelentés alaptalan, arról is írásban tájékoztatni kell a bejelentőt.

18.2. A panaszosnak az adott bejelentésben foglalt minden felvetésére, észrevételére választ kell adni. Amennyiben kérelmét a Pénztár elutasítja, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.

19. Ha a panaszos az intézkedést nem találja kielégítőnek, kérésére a Pénztár tájékoztatja panaszának továbbviteli lehetőségéről.

20. A Pénztár ügyvezetője, illetve főkönyvelője ellen irányuló panaszról a Pénztár Igazgatótanácsa elnökét, és az Ellenőrző Bizottsága elnökét tájékoztatni kell.

20.1. A panaszt ebben az esetben a Igazgatótanács elnöke által kijelölt személy, vagy szervezet vizsgálja meg.

20.2. A vizsgálat lezárását követően a Pénztár Igazgatótanácsának és Ellenőrző Bizottságának elnökét tájékoztatni kell a vizsgálat eredményéről, az intézkedésre vonatkozó javaslatról, a megtett intézkedésekről.

21. Ha a panaszt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez nyújtották be, a Pénztár köteles annak elintézéséről a Felügyeletet a panaszossal egyidejűleg, írásban tájékoztatni.

22. Ugyanazon panaszos második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt - amennyiben újabb körülmény nem merül fel - a továbbiakban a Pénztár nem vizsgálja és ismételt tájékoztatást nem küld.

IV. fejezet

Vegyes rendelkezések

Lezárva: 2011. július 20.
Hatályos: 2011. augusztus 1.

23. A Pénztárban a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatait a belső ellenőr látja el.

24. A panaszügyekről a belső ellenőr évente egy alkalommal összefoglalót készít a pénztár vezetése részére. Az összefoglaló tartalma:

- a számba vett panaszok,
- a megtett intézkedések,
- a panaszok típusa (pl. egyéni számlaértesítő meg nem érkezésével kapcsolatos bejelentés, hozammal kapcsolatos panasz stb.)
- a panaszok minősítése (jogos, részben jogos, alaptalan)

25. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Pénztár válaszával, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a tagsága létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. :

25.1. Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: 1525 Budapest BKKP, Pf.: 172., címe: 1013, Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 06-1-489-9100, email cím: pbt@pszaf.hu)

25.2.

26. Jelen szabályzatot az Ügyfélszolgálaton ki kell függeszteni, és a Pénztár honlapján, a pénztártagok számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.

Lezárva: 2011. július 20.
Hatályos: 2011. augusztus 1.

1. sz melléklet

Jegyzőkönyv panaszügyről

Panasz forrása:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
- pénztártag
- pénztártag munkáltatója
- örökös/kedvezményezett
- egyéb:

Bejelentő (panaszt tevő) neve:

Panaszt tevő tagsági okiratszám:Bejelentés dátuma:

Panaszt rögzítő ügyintéző:

Panasz, reklamáció tárgya:

- hozamokkal, egyéni számla értékével kapcsolatos panasz
- kilépő, más pénztárba átlépő, elhunyt tag elszámolásával kapcsolatos panasz
- pénztártag tájékoztatásával kapcsolatos panasz
- szolgáltatás összegének megállapítására vonatkozó panasz
- tagi kölcsönrel kapcsolatos panasz
- egyéb:

Vizsgálatra, intézkedésre felkért személyek:

Határidő:

A panasz rövid leírása:

.....
.....
.....
.....

Bejelentő aláírása: A jegyzőkönyvet felvette:.....

(A vizsgálatot végző személy tölti ki!)

A panaszügy minősítése:

- jogos, de nem orvosolható panasz (nem a Pénztár mulasztott)
- jogos, orvosolandó panasz
- alaptalan panasz

Az intézkedés leírása:

.....
.....
.....

Lezárva: 2011. július 20.
Hatályos: 2011. augusztus 1.

.....

Lezárva: 2011. július 20.
Hatályos: 2011. augusztus 1.

2. sz melléklet

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE				
Sorszám	Módosítás leírása	Módosítás dátuma	Módosította	Jóváhagyó
1.0	Új szabályzat	2010. 03. 05.	Kiss Tamás	Igazgatótanács (dr. Széki Zsuzsanna)
1.1.	Szabályzat pontosítása	2011.03.01.	Kiss Tamás	Igazgatótanács (dr. Széki Zsuzsanna)
1.2.	Jogszabályi változások miatt	2011.08.01.	Kiss Tamás	Igazgatótanács (dr. Széki Zsuzsanna)

Jóváhagyó és módosító határozatok
2/2011 sz. IT határozat (2011. 02. 28.)
/2011 sz. IT határozat (2011.07.20.)

dr. Széki Zsuzsanna
A MOBILITÁS Nyugdíjpénztár Igazgatótanácsának nevében