

Mező Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálati és panaszügyek kezelésének rendje

Az ügyfélszolgálat a Pénztár székhelyén Pécs, Köztársaság tér 2.szám alatti irodaépület I. emeletén található.

Ügyfélszolgálat vezetője **Áts Gellért Károlyné**, távolléte esetén **Ulrich Károlyné**, akik minden munkanap 8-16 óra között (csütörtökön 20 óráig) állnak a pénztártagok és leendő ügyfelek, valamint a tájékoztatást kérő pénztártagok részére.

A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye Pécs, Köztársaság tér 2. alatt, naponta 8-16 óra között

b) telefonon:

ba) 72/515-623, naponta 8-16 óra között, csütörtökön 8-20 óra között

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján Pécs, Köztársaság tér 2.;

b) postai úton;

c) telefaxon 72-211-073;

d) elektronikus levélben mezonyug@t-online.hu

A pénztártag eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a pénztártag meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

A panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Ha a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) a pénztártag neve;
- b) a pénztártag lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a pénztártag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) pénztári azonosító, tagsági okiratszám ;
- f) a pénztártag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a pénztártag aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a pénztártagnak.

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól:

- a) neve;
- b) pénztári azonosító, tagsági okirat száma;
- c) lakcíme, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett pénztári szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénztártag az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

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

A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás 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 panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

Ügyfélszolgálatra kijelölt helységben megtalálhatóak az alapvető dokumentumok, alapszabály.

Pénztár rendelkezik olyan ügyviteli eszközökkel melyek adott esetben szükségesek lehetnek a gyors és hatékony ügyintézés lebonyolításában. (fénymásoló, számítógép, telefon...).

Valamint olyan számítógépes rendszerrel, amely képes arra, hogy a legfrissebb adatokat biztosítsa az ügyintézéshez. (pl. számla egyenleg lekérdezés...)

Azért nagyon fontos a telefonon is történő ügyfélszolgálati tevékenység, hiszen a 17 megyére kiterjedő pénztártagság elenyésző része tud élni a személyes ügyintézés adta lehetőséggel.

Fenti tevékenység kiterjesztésének egyik módja, hogy a leendő új munkáltatók és azok tagjai részére szervezett személyes tájékoztató, ismertető. Ennek keretében ismertetjük az önkéntes nyugdíjpénztárakra vonatkozó jogszabályokat, annak érdekében, hogy a döntésük minél megalapozottabb legyen, hiszen ez a kötelezettségvállalás sok esetben évtizedekig tarthat.

Pénztár megszervezte több vidéki városban, valamint Budapesten annak, vagy azoknak a személyeknek közreműködését, akik a pénztártaggal való kapcsolattartásba közreműködnek.

A fent említett személyek képzéséről a pénztár gondoskodik, hogy minél színvonalasabb módon tudják elvégezni munkájukat. Vidéki kapcsolattartók megléte azért nagyon fontos, hogy a pénztár székhelyétől távol élő tagok ne kerüljenek hátrányos helyzetbe a lakóhelyük távolsága miatt.

Személyes ügyintézés esetén a pénztártag a rá vonatkozó legfontosabb adatokba betekintést nyerhet. (banktitkok megóvása mellett)

Az Igazgatótanács és Ellenőrző Bizottság évente legalább egy alkalommal vizsgálja az ügyfélszolgálat és a panaszügyek tevékenység.

Pécs, 2016. november 16.

20/2016(XI.16)

Mező Nyugdíjpénztár
Igazgató tanácsa