

Panaszkezelési szabályzat

A foglalkoztatói nyugdíjnyújtó intézmény (továbbiakban: FNYSZ) biztosítja, hogy a tag és csatlakozott munkáltató (továbbiakban: Ügyfél) az FNYSZ magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse a jelen – a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet alapján készült – Panaszkezelési Szabályzatban rögzítettek szerint. Az FNYSZ teljes körűen vizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek az FNYSZ- tagsági jogviszony létesítését, a csatlakozási szerződés megkötését megelőző vagy a tagsági jogviszony létesítésével, a csatlakozási szerződés megkötésével illetve a tagsági jogviszony, csatlakozási szerződés fennállása alatti, az FNYSZ részéről történő teljesítéssel, valamint a csatlakozási szerződés megszüntetésével, a tagsági jogviszony megszűnésével illetve azt követően a tagsági jogviszonnyal összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (továbbiakban: panasz).

I. A panasz bejelentésének módjai

Ügyfél szóban és írásban tehet panaszbejelentést.

Ügyfél lehet bármely tag, aki az FNYSZ szolgáltatását igénybe veszi vagy igénybe fogja venni.

1. Szóbeli panasz

a) Személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye az FNYSZ székhelye (1132 Budapest, Váci út 30.) minden munkanap 8 órától 16 óráig, valamint a QUAESTOR fiókirodák (www.quaestor.hu), nyitvatartási időben.

b) telefonon:

ba) telefonszám: + 36 40 - 222-111

bb) a hét egy napján – szerdán - 8.00-tól 20.00 óráig

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton, levelezési cím: 1439 Budapest. Pf. 601.;

c) telefaxon, telefaxszám: + 36 – 1- 299-9956;

d) elektronikus levélben, elektronikus levelezési cím: fnysz@quaestor.hu.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba kell foglalni. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az FNYSZ vizsgálja a benyújtási jogosultságot.

Az Ügyfél a jelen Panaszkezelési Szabályzat 1. sz. függelékét képező bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazásával is benyújthat panaszt.

II. A panasz vizsgálása

A panasz vizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz vizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A helyben megoldható panaszról a panasz ügyintézője haladéktalanul tájékoztatja a panaszkezelésért felelős munkatársat.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az Ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, az FNYSZ haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

Az FNYSZ a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Az FNYSZ a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szabályzat, feltétel, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi a tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Az FNYSZ választát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy az FNYSZ a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

FNYSZ a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az FNYSZ jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

1.4. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. FNYSZ előzetesen egyeztetett időpontban a központi ügyintézés helyén (1132 Budapest, Váci út 30.) munkaidőben (8.00 és 16.00 között), illetve az Ügyfél által megjelölt QUAESTOR fiókirodában, biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. A hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet az Ügyfél rendelkezésre kell bocsátani. Hitelesnek minősül a jegyzőkönyv, ha az tartalmazza, hogy a jegyzőkönyv a hangfelvétellel szó szerint megegyezik és a panasz ügyintézője aláírásával minden oldalon ellátja.

1.5. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az FNYSZ a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. 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 napon belül kell megküldeni.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme 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 a tag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyélszám;
- 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) az FNYSZ neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

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

2.2. Az írásban benyújtott panaszt az FNYSZ szabályszerűen iktatja és rögzíti a nyilvántartó rendszerében.

Az FNYSZ a panaszok megtételének megkönnyítése érdekében jelen Panaszkezelési Szabályzat 1. sz. függelékét képező formanyomtatványt rendszeresít, amely elérhető elektronikusan az FNYSZ honlapján vagy nyomtatott formában az FNYSZ ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben. A panasz nem utasítható el pusztán azon az alapon, hogy azt nem a függelék szerinti formanyomtatványon tették meg.

A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmazza:

- a) a panaszos adatait, mint
 - név
 - bejelentő neve (ha nem azonos a panaszossal)
 - ügyfélszámát, szerződésszámát
 - telefonszám (amennyiben rendelkezésre áll mobiltelefonszám)
 - e-mail cím
 - értesítési lakcím, továbbá
- b) a panasz részletes leírását (esemény helye; dátuma; a nyomtatvány kitöltésének keltét; kifogásolt tényállást; minden egyéb információ, amely segíti a probléma megoldását),
- c) panaszos konkrét igényének megjelölése.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Az FNYSZ a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +361-489-9700, e-mail: pbt@mnbb.hu
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- c) bíróság.
2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.
4. Amennyiben az Ügyfél személyesen illetve bármely beérkezési csatornán (telefonon, elektronikus úton, levélben vagy faxon) folyamatban lévő (még nem lezárt, megoldott státuszú) panasz bejelentésével kapcsolatban érdeklődik, nem adható ki számára információ a kivizsgálás addigi állásáról.

V. A panasz nyilvántartása

1. A FNYSZ a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.
2. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.
Az FNYSZ az Fnyt. 28/A. § (11) bekezdése szerinti nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.
3. 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.
4. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.
- A központi panasznyilvántartó rendszerben rögzíteni kell a helyben megoldott panaszokat is.

VI. Egyéb rendelkezések

Az FNYSZ a Panaszkezelési Szabályzatot székhelyén (1132 Budapest, Váci út 30.) kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Az FNYSZ elérhetőségei :

- panaszügyintézés helye: FNYSZ székhelye (1132 Budapest, Váci út 30.), illetve a QUAESTOR fiókirodák (www.quaestor.hu)
- levelezési címe: 1439 Budapest, Pf. 601.
- elektronikus levelezési címe: fnysz@quaestor.hu
- telefonszám: (+ 36 40) 222-111
- fax: (+ 36 1) 299-9956.

FNYSZ tevékenysége során a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tevékenységét az FNYSZ jogi vezetője, a fogyasztóvédelmi referens látja el, aki elérhető a fentiekben megjelölt elérhetőségeken.

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panaszrögzítést, az FNYSZ 3 (három) évig megőrzi. Az FNYSZ a panaszkimutatások nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen – a jogszabályi feltételeknek való megfelelés mellett – a panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának és eredményességének mérése.

Az FNYSZ a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a tagok igényeire és saját üzletpolitikájának szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot – a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva – az FNYSZ vezérigazgatója 5/2014. (11.20.) számú határozatával jóváhagyta, az annak jóváhagyása napjától hatályos és alkalmazandó.