



Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár

1132 Budapest, Váci út 30.

Tel.: 299-9988

[penztar@quaestor.hu](mailto:penztar@quaestor.hu) [www.quaestor.hu](http://www.quaestor.hu)

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**2013.**

## **1. Általános szabályok**

### **1.1. A panasz**

Panasz a QUAESTOR Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár (a továbbiakban: Pénztár) tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan reklamáció, amelyben a tag (a továbbiakban: panaszos) a Pénztár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét, elégedetlenségét megfogalmazza.

### **1.2. Az ügyfél tájékoztatás kérése**

Nem minősül panasznak a tag, munkáltató, szolgáltatásban részesülő, örökös vagy kedvezményezett által a Pénztárhoz benyújtott olyan kérelem, amely adatváltozás bejelentésére, dokumentumpótlásra, általános tájékoztatás-kérésre irányul.

### **1.3. A panaszos**

1.3.1. Panaszos lehet bármely tag vagy potenciálisan taggá válható természetes személy, aki a Pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A fentiek alapján panaszosnak tekintendő az a tag vagy potenciálisan taggá válható természetes személy is, aki a Pénztár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

1.3.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó

- a) törvényes képviselő esetében az annak alapjául szolgáló legalább teljes bizonyító erejű magánokirattal,
- b) meghatalmazás esetén legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazol. A jelen Panaszkezelési Szabályzat 1. sz. függelékét képező bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó személy nevét és elérhetőségét is.

Amennyiben meghatalmazó nyújtja be a panaszt a Pénztár felé, a meghatalmazásnak tartalmaznia kell a következőket:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott legfontosabb személyes adatait (név, lakóhely, anyja neve és személyi igazolvány száma) és aláírásait;
- a meghatalmazás tárgyát, vagyis azt, hogy a meghatalmazó milyen ügyintézésre jogosítja fel a meghatalmazottat (a meghatalmazó nevében a szükséges nyilatkozatokat megtegye, helyette iratot átvegyen, kérelmet benyújtson.);
- a két tanú legfontosabb személyes adatait (név, lakóhely és személyi igazolvány száma), valamint aláírásait,
- a dátumot;
- bár nem kötelező, de lényeges, hogy a meghatalmazás érvényességi ideje is fel legyen tüntetve (pl. visszavonásáig érvényes).

Meghatalmazásra vonatkozó formanyomtatvány jelen szabályzat 1. mellékletét képezi.

## **2. A panaszügyintézésért felelős szervezet**

A panaszügyintézés a Pénztár központi ügyintézési helyén (továbbiakban: Iroda) látja el.

## **3. Panasz beérkezése, rögzítése**

### **3.1. A panaszos panaszát**

- a) személyes panaszbejelentés útján a Pénztár székhelyén munkanap 8.00 órától 16.00 óráig, vagy a QUAESTOR Pontokban nyitvatartási időben
- b) telefonos ügyfélszolgálaton keresztül munkanap 8.00 órától 16.00 óráig, a hét egy napján (csütörtök) 8.00-tól 20.00 óráig telefon, telefax útján,
- c) az arra rendszeresített [penztar@quaestor.hu](mailto:penztar@quaestor.hu) elérhetőségen elektronikus levélben
- d) a Pénztár postai címére: QUAESTOR Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár 1439 Budapest. Pf.: 601. megküldve írásban teheti meg.

### **3.2. Az írásban (elektronikus levél, telefax, postai küldemény) beérkező panaszok**

Az elektronikus levélben, telefaxon vagy postai küldeményben érkezett panasz (a továbbiakban együtt: írásban benyújtott panasz) az Iroda szabályszerűen iktatja és rögzíti a központi nyilvántartó rendszerben.

### **3.3. A szóban közölt panasz**

3.3.1. A személyesen az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben, illetve a telefonon a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül megtett panasz szóbeli panasznak minősül.

3.3.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére a Pénztár a központi ügyintézés helyén (1132 Budapest, Váci út 30.) előzetesen egyeztetett időpontban, munkaidőben (8.00 és 16.00 között) biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. A panaszos kérelmére az Iroda térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Hitelesnek minősül a jegyzőkönyv, ha az tartalmazza, hogy a jegyzőkönyv a hangfelvétellel szó szerint megegyezik és a Pénztár vezetője aláírásával minden oldalon ellátja.

3.3.3. A szóban tett panaszt a Pénztár azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszos az orvoslással nem ért egyet, akkor a Pénztár a bejelentőt írásos megkeresését kezdeményezi, amennyiben a panasz bejelentője ettől elzárkózik, akkor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak megküldi, és egyúttal tájékoztatja a panaszost a panasz írásbeli rögzítéséről, annak továbbításáról és arról, hogy panaszát annak megtételétől számított tizenöt naptári napon belül kivizsgálják.

Ezen túlmenően a panasz kezelésére az írásbeli panasz kezelésére vonatkozó rendelkezések az irányadók.

### **3.4. Központi panasznyilvántartó rendszer**

3.4.1. A Pénztár a panaszos panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az integrált rendszerének iktatás modulja támogatásával nyilvántartást vezet.

3.4.2. A panasz beérkezését követően az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésének megfelelően írásbeli értesítést kell küldeni, 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

### **3.4.3. A Felügyeleten keresztül érkező panaszok**

A Felügyelet által a Pénztár levelezési címére küldött panaszok esetében a Pénztár az írásban tett panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

### **3.5. A panaszkezelési formanyomtatvány tartalma**

3.5.1. A panaszkezelési formanyomtatvány tartalmazza:

a) a panaszos adatait, mint

- név
- bejelentő neve (ha nem azonos a panaszossal)
- telefonszám (amennyiben rendelkezésre áll mobiltelefonszám)
- e-mail cím
- értesítési laccím, továbbá

b) a panasz részletes leírását (esemény helye, dátuma, kifogásolt tényállás, minden egyéb információ, amely segíti a probléma megoldását),

c) panaszos konkrét igényének megjelölése.

3.5.2. A Pénztár a panaszok megtételének megkönnyítése érdekében jelen Panaszkezelési Szabályzat függelékét képező formanyomtatványt rendszeresít, amely elérhető elektronikusan a Pénztár honlapján vagy nyomtatott formában a Pénztár ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben. A panasz nem utasítható el pusztán azon az alapon, hogy azt nem a függelék szerinti formanyomtatványon tették meg. A formanyomtatvány a szabályzat 2. számú mellékletét képezi.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Szövetsége által elkészített panaszkezelési formanyomtatvány elérhető a [https://www.pszaf.hu/data/cms2225953/fogyasztoi\\_kerelem.pdf](https://www.pszaf.hu/data/cms2225953/fogyasztoi_kerelem.pdf) oldalon.

3.5.3. Ha a panaszbejelentés alapján a panasz alapjául szolgáló tényállás teljes körűen nem határozható meg, a Pénztár a panaszostól – megfelelő határidő tűzésével – további adatokat, információkat kér. Ebben az esetben az ügyintézési határidő a kért adatok, tények hiánytalan beérkezését követően kezdődik meg.

### **3.6. A panaszok megoldása**

#### **3.6.1. Helyben megoldható panaszok**

A központi panaszkezelési rendszerben rögzíteni kell a helyben megoldott panaszokat is.

A helyben megoldható panaszról a panasz ügyintézője haladéktalanul tájékoztatja az Irodát.

#### **3.6.2. Központi megoldást igénylő panaszok**

3.6.2.1. Amennyiben a panasz helyben nem oldható meg és kezeléséhez, illetve megoldásához szükséges információk nem, vagy hiányosan állnak az ügyintézők rendelkezésére, a továbbiakban a megoldás / kivizsgálás, valamint a válaszadás az Iroda feladata.

3.6.2.2. A Pénztár panaszkezelést végző munkatársak kizárólag olyan munkatársak lehetnek, akik oktatásban részesültek. Az oktatásért a Pénztár vezetője felelős.

3.6.2.3. A panaszkezelő munkatársak a beérkező panaszokat minden esetben írásban, a Pénztár hivatalos fejléces levélpapírján válaszolják meg.

3.6.2.4. A panaszos ügyfelek részére a Pénztár nevében kiküldött leveleket a Pénztár kijelölt alkalmazottai írják alá.

Amennyiben a panaszos bármely beérkezési csatornán (telefonon, személyesen, elektronikus úton, levélben vagy faxon) folyamatban lévő (Panaszkezelő workflow-n még nem lezárt, megoldott státuszú) bejelentésével kapcsolatban érdeklődik, nem adható ki számára információ a kivizsgálás addigi állásáról. Lezárt, megoldott státuszú panasszal kapcsolatban is csak a workflow-ban elmentett, kiküldésre került levél alapján tájékoztatható a panaszos, kizárólag az publikus a számára, a workflow kivizsgálás részéből nem olvasható fel a kivizsgálásra vonatkozó további információ a panaszos számára.

### **3.7. Határidők, illetékesség**

A Panaszkezelési Iroda a szükséges információk birtokában a válaszlevelet a panaszosnak a panasz felvételétől számított 30 (harminc) naptári napon belül megküldi.

#### 4. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panaszrögzítést, panaszkezelést végző szervek 3 évig megőrzik. A Pénztár 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.

A Pénztár a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a tagok igényeire és saját üzletpolitikájának szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

#### 5. Egyéb rendelkezések

5.1. A Pénztár a Panaszkezelési Szabályzatot székhelyén (1132 Budapest, Váci út 30.) kifüggeszti és a honlapján közzéteszi

5.2. A Pénztár elérhetőségei:

- panaszügyintézés helye: a Pénztár székhelye (1132 Budapest, Váci út 30.)
- levelezési címe: 1439 Budapest. Pf. 601.
- elektronikus levelezési címe: penztar@quaestor.hu,
- telefonszám: (+ 36 1) 299-99-88
- fax: (+ 36 1) 299-9956.

5.3. Pénztár tevékenysége során a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tevékenységét a Pénztár kijelölt alkalmazottja látja el, aki elérhető az 5.2. pontban megjelölt elérhetőségeken.

#### 6. Jogorvoslati lehetőség:

Amennyiben a Pénztártól érkező választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Pénztár nem megfelelően kezelte, panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Végző esetben lehetőség van bírói út igénybevételére is.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Ügyfélkapcsolati, Nyilvántartási és Panaszügyintézési Igazgatóság elérhetősége:

- **Cím:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- **Levelezési cím:** H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
- **Telefon:** +36/1-4899-100
- **E-mail:** [ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik.

A pénzügyi békéltető testület elérhetősége:


- **Cím:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- **Levelezési cím:** H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
- **Telefon:** +36/1-4899-100
- **E-mail:** [pbt@pszaf.hu](mailto:pbt@pszaf.hu)

**Záró rendelkezések:**

Jelen szabályzatot az IT 18./2013.(01.30.) sz. határozatával módosította.

Hatályba lépés: 2013.01.01.

Budapest, 2013.01.30.

  
Igazgatótanács elnöke

## MEGHATALMAZÁS

**Alulírott** ..... (született: ....., anyja neve: .....  
....., lakcím: ....., személyi ig. szám: .....  
....., adószám.....) **meghatalmazom** .....-t,  
(született: ....., anyja neve:....., lakcím: .....  
....., személyi ig. szám: .....  
adószám..... ), hogy helyettem a Quaestor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztárnál (1132 Budapest, Váci út 30.) ..... ügyben eljárjon.  
Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

.....  
Meghatalmazó

.....  
Meghatalmazott

Kelt: ..... , 2012 .....

**Tanu 1**

**Tanu 2**

Név: .....

Név: .....

Személyi ig. sz.: .....

Személyi ig. sz.: .....

Lakcím: .....

Lakcím:.....

.....  
Tanu

.....  
Tanu