

Panaszkezelési tájékoztató
Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztár

1. A panasz fogalma és az ügyféllevek minősítése

Panasznak minősül a Pénztár – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a Pénztár a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

1.1. Panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevek, bejelentések (a továbbiakban: ügyféllevek):

- ▶ Minden olyan negatív értékítéletet vagy kritikát megfogalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés, amely az Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztár, vagy az Alfa VIG Pénztárszolgáltató Zrt. (a továbbiakban együttesen: Pénztár) bármely szervének:
 - tevékenysége
 - mulasztása
 - dolgozójának vagy megbízottjának (a továbbiakban: dolgozó) kifogásolt magatartása miatt érkezik a Pénztár bármely egységéhez vagy megbízottjához.
- ▶ A külső, erre hatáskörrel rendelkező (felügyeleti, fogyasztóvédelmi stb.) szervek közvetítésével érkező levelek.

1.2. Nem panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevek, bejelentések:

Minden olyan megkeresés, amely az 1.1. pontban felsorolt kategóriáknak nem felel meg, különösen azok, amelyekben az ügyfél:

- ▶ felvilágosítást, tájékoztatást kér a Pénztár bármely tevékenységi körével és szolgáltatásaival kapcsolatban
- ▶ nyomtatványt, csekket, tagsági okirat másolatot, számlaértesítőt, adóigazolást igényel, szolgáltatási igénybejelentést tesz
- ▶ változást jelent be, szerződésmódosítási kérelmet nyújt be
- ▶ szolgáltatási összeg kifizetésével kapcsolatos részletes elszámolást kér
- ▶ értékesítési és egyéb akciókkal, tömeges ügyfél kommunikációval kapcsolatos észrevételt tesz, amely észrevétel nem utal mulasztásra
- ▶ a nyugdíjpénztári bankszámlára érkező pénzösszeg bármilyen oknál fogva történő visszautalását kéri
- ▶ szolgáltatási, számlavezetési, behajtási küldeményekkel kapcsolatos egyeztetések, amelyek adminisztrációs ügyintézés igényelnek (kiküldött szolgáltatási nyomtatványokkal, számlaértesítővel, tagdíj- és pótlék hátralékkal illetve bevalláshiánnyal kapcsolatos megkeresések)

Továbbá:

- ▶ más pénztártól érkező megkeresések
- ▶ jutalékrekamáció
- ▶ ügyfelektől átvett, de be nem fizetett díjakkal kapcsolatos iratok
- ▶ méltányossági kérelmek
- ▶ sajtó, média közvetítésével érkező megkeresések.

Nem tekinthetők továbbá panasz eljárás keretében kezelendőnek:

- ▶ a folyamatban lévő munkajogi jogvitával kapcsolatos iratok
- ▶ a peres ügyben érkező iratok
- ▶ az Alfa VIG Magyarország cégcsoport más tagvállalatának tevékenységével kapcsolatos észrevételek.

A nyugdíjpénztári beléptetési folyamatban elkövetett csalással vagy csalás gyanújával érintett bejelentést, panaszként kell nyilvántartásba venni, annak kezelésére azonban külön eljárási szabályok vonatkoznak.

2. A panaszügyintézés ügyviteli rendje

2.1. A panaszok benyújtásának módja

A panasz benyújtására az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőség közül lehet választani, így azt írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefax útján, elektronikus levélben), illetve szóban (telefonon, személyesen valamelyik ügyfélszolgálati irodában) is benyújtható.

A Pénztár

- a) a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
- c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

ÍRÁSBAN (személyesen vagy más által átadott irat útján, postán, faxon, e-mailben)

A beérkező iratot a Dokumentumiktatási és feldolgozási csoport iktatja, e-mail esetén az ügyfélszolgálat fogadja, és haladéktalanul továbbítja a panaszügyintéző(k) részére. A választ a panaszügyintéző(k) készíti(k) el az adott szakterületről bekért információk alapján és a választ írásban, könyvelt küldeményként a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül küldi(k) meg a panasztevő részére, oly módon, hogy igazolható legyen a küldemény elküldésének ténye és időpontja. Ügyfélszolgálati irodában személyesen leadott panasz esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a megkeresését a Pénztár válaszolja meg a közlést követő 30 napon belül.

SZÓBAN (telefonon, személyesen valamelyik ügyfélszolgálati irodában)

A Pénztár a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint a telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek térítésmentesen átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a válasszal együtt a közlést követő 30 napon belül térítésmentesen megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pénztár a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek az írásbeli válasszal együtt a közlést követő 30 napon belül térítésmentesen megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Jegyzőkönyv felvétele esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a megkeresését a Pénztár a közlést követő 30 napon belül válaszolja meg.

A Pénztár a telefonon közölt szóbeli panasz 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.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Pénztár az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az ügyfelet a beszélgetés végén erről tájékoztatni kell.

A jegyzőkönyvben a következők kerülnek rögzítésére:

- 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) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe, és
- j) telefonon történő panaszkezelés esetén a hívás egyedi azonosítószáma.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Pénztár valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Pénztár a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége (panaszkezelési ügyintéző(k) részére).

A szóbeli panasz felvételét követően a Szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet, a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

2.2. A panaszügyintézés általános szabályai

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Ilyen esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az ügyfél nevében eljáró személynek be kell csatolnia a legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását, mely alapján az adott ügyben az ügyfél nevében eljárhat.

A Pénztár a honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben meghatalmazásmintát tesz közzé. A Pénztár ettől eltérő meghatalmazást is elfogad, ha az megfelel a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeinek (közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás, pontosan megjelölt adatok, ügy, jogkör, terjedelem).

A Pénztár a meghatalmazást megvizsgálja, és érvényes meghatalmazás esetén az érdemi választ a meghatalmazott részére küldi meg.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A beérkező panaszokra minden esetben pontos, közérthető és egyértelmű, indokolással ellátott választ kell adni. A válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, a hivatkozott jogszabályi és Pénztár-szabályzati előírásokat, valamint a válasz alátámasztására szolgáló, illetve az ügyfélnek a tagsági jogviszony fennállása alatt küldött egyéb tájékoztató dokumentumokat.

Fentiekől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Pénztár a fogyasztónak minősülő ügyfelet (alább meghatározva) a panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatja arról, 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 vagy

b) az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénztár válaszában tájékoztatja arról, hogy az

a) pont esetén a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárását kezdeményezheti, illetve a

b) pont esetén a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Ha a Pénztár álláspontja szerint a panasz az a) és a b) pontot is érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénztár válaszában tájékoztatja arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat.

A Pénztárnak tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, illetve, hogy a PBT mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot. A válaszlevelekben meg kell adni a PBT elérhetőségeit, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségeit, valamint az MNB honlapján a PBT eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

Fentiekről a Pénztár figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az kétfélmillió forintot.

A panaszokat a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a beérkezéstől (bejelentéstől, közléstől) számított 30 napon belül kell kivizsgálni, és megválaszolni.

Ha a kérelem hiányossága, egyéb kivizsgálás, harmadik személytől szükséges információ vagy az iratok beszerzése miatt az ügyféllel megválaszolása nem lehetséges, erről a panaszost a felismerést követően haladéktalanul tájékoztatni kell.

A Pénztár az MNB-től fogyasztóvédelmi eljárás keretében érkezett megkeresésekre tett észrevételeit maximum a MNB megkeresésben előírt válaszadási határidőig írásban megküldi.

2.3. A panaszkezelés során kezelt adatok:

A Pénztár a panaszkezelés során a panaszok kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges adatokat kezeli a jogszabályban előírt határidőig, melyek különösen az alábbiak:

A panaszos, illetve az ügyfél:

- ▶ neve;
- ▶ szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
- ▶ lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- ▶ telefonszáma;
- ▶ értesítés módja;
- ▶ panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- ▶ panasz leírása, oka;
- ▶ a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- ▶ meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- ▶ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

2.3.1. Az adatvédelemmel kapcsolatos panaszok megválaszolása

Az adatvédelemmel kapcsolatos panaszok megválaszolása az általános szabályok szerint történik, azzal a kiegészítéssel, hogy a panaszt kivizsgáló panaszügyintéző az adatvédelemmel kapcsolatos panaszról a lehető legrövidebb időn belül értesíti az adatvédelmi tisztviselőt.

Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszunkkal nem ért egyet az ügyfél, úgy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

3.2. Irattározás

A Pénztár az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, és azt az MNB kérésére be kell mutatni.

A Pénztár panaszkezelésének további részleteit a Panaszkezelési szabályzat tartalmazza. A szabályzat, a panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségeket tartalmazó tájékoztató, a formanyomtatványok és jelen tájékoztató is elérhető a honlapon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben. A Pénztár a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is köteles befogadni.