

VIT NYUGDÍJPÉNZTÁR

Panaszkezelési szabályzata (IT-33)

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE				
Verzió	Módosítás leírása	Módosítás dátuma	Módosította	Jóváhagyó
2.0	Komplex módosítás	2009.09.01.	Pellei József	Igazgatótanács (Vokony János)
2.1	Jogszabály változás	2010.02.18.	Varga Eszter	Igazgatótanács (Vokony János)

Jóváhagyó és módosító határozatok
47/2009. sz. IT határozat (2009.10. 01.)
10/2010. sz. IT határozat (2009. 02. 18.)

Vokony János
IT elnök

A VIT Nyugdíjpénztár Igazgatótanácsának nevében

Tartalomjegyzék

I. FEJEZET	3
A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	3
II. FEJEZET.....	3
HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG, HIVATKOZÁSOK	3
HATÁLY.....	3
FELELŐSSÉG	3
HIVATKOZÁSOK	3
III. FEJEZET	4
FOGALMAK.....	4
IV. FEJEZET.....	5
PANASZKEZELÉS ÜGYRENDJE.....	5
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	5
PANASZOK BENYÚJTÁSA.....	5
A BEÉRKEZETT PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA.....	6
PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE.....	7
PANASZOK ELINTÉZÉSÉNEK RENDJE.....	7
V. FEJEZET	8
EGYÉB RENDELKEZÉSEK	8
MELLÉKLETEK	9

Törölt: 7

Törölt: 6

I. fejezet

A szabályzat célja

1. Jelen Szabályzat célja a VIT Nyugdíjpénztárhoz írásban érkezett, vagy szóban (személyesen, telefonon) tett bejelentések, panaszok, reklamációk, minősítésének, nyilvántartásának, hatékony, átlátható és gyors kezelésének, a panaszügyintézés módjának, a rendezés során megteendő intézkedéseknek, eljárásoknak az előírása.

II. fejezet

Hatály és felelősség, hivatkozások

Hatály

2.1 Személyi hatálya kiterjed a VIT Nyugdíjpénztár tagjaira és a pénztár teljes munkaszervezetére.

2.2 Időbeli hatálya: elfogadásával lép hatályba.

Felelősség

2.3 A szabályzat kidolgozásáért és karbantartásáért felelős: belső ellenőr

Panaszügyintézés elérhetőségei

2.4 A panaszügyintézés elérhetőségei:

- a) Pénztár ügyfélszolgálat: 1072 Budapest, Nyár u. 12.
- b) Levelezési cím: 1441 Budapest, Pf. 50.
- c) Elektronikus levelezés: <http://www.vitnyp.hu/uzenet-az-ugyfelkozpontnak>
- d) Telefonszámok: (1) 478-4000(1) 322-6022(1) 322-7017
- e) Fax: (1) 322-2675

Hivatkozások

2.5 A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott irányelvek, ajánlások:

- a) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- b) 2004. évi XXIX. törvény az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról
- c) 14/2001. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott ajánlás, a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről
- d) 15/2001. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról.
- e) 13/2009. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott vezetői körlevél a felügyelet panaszkezelési eljárását érintő 2010. január 1-jén hatályba lépő jogszabályváltozásokról
- f) 1997. évi LXXXII. törvény a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról

g) 1993. évi XCVI. törvény az önkéntes kölcsönös biztosítópénztárakról

III. fejezet

Fogalmak

3.1 Panasz: A Pénztár ügyviteli gyakorlata során pénztártag, örökösök/kedvezményezettek vagy munkáltatói tag által tett, a Pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó kérelem, amely jog- illetve érdeksérelme(ke)t tár fel, annak megszüntetésére irányul, nem tartozik más, jogilag szabályozott - bírósági, államigazgatási stb. - eljárásra, és nem tartozik a pénztár normál, illetve egyéb ügyviteli eljárásai közé sem. Nem panaszügy, illetve reklamáció különösen, de nem kizárólagosan a tagi, munkáltatói adatok egyeztetéséhez kapcsolódó szóbeli és írásos bejelentés, adatközlés, tagi/munkáltatói számlákkal kapcsolatos egyeztetés során folytatott levelezés, bevallás-küldés, hiánypótlás, továbbá pénztártag kilépésre, átlépésre irányuló kérelme stb.

3.2 Panasznak minősített bejelentés:

- a) A Pénztárhoz közvetlenül, írásban beérkezett bejelentés, amelyet az iktatást végző szervezet előzetesen panasznak minősített és ezt a minősítést Pénztár ügyvezetője (vagy helyettesítésével megbízott vezetője) - tartalmának függvényében - jóváhagyta.
- b) A pénztár ügyfélszolgálatán közvetlenül vagy telefonon tett szóbeli olyan bejelentés, amelyet az ügyfélszolgálat előzetesen panasznak minősített és ezt a minősítést Pénztár ügyvezetője (vagy helyettesítésével megbízott vezetője) - tartalmának függvényében - jóváhagyta.
- c) A pénztár Igazgatótanácsához, Ellenőrző Bizottságához, Képviselői Testületéhez, könyvvizsgálójához szóban vagy írásban érkezett bejelentés, melyet annak fogadója panasznak minősít.
- d) A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete felé tett bejelentés, amelyről a PSZÁF a pénztárat értesíti, és amelyet a Pénztár ügyvezetője (vagy helyettesítésével megbízott vezetője) az értesítésben foglaltak alapján panasznak minősített.

3.3 Panasz kivizsgálása: A panasz alapjául szolgáló tény, hiba, helytelen intézkedés, mulasztás feltárása, javaslat megtétele azok megszüntetésére. A panaszt nem vizsgálhatja olyan személy, aki az ügyben bármilyen formában érdekelt, illetve nem várható el tőle a panasz elfogulatlan kivizsgálása. A panasz vizsgálatát, a minősítést elvégző vezető rendeli el meghatározva a vizsgálatot végző személyét, vagy az illetékes területet.

3.4 Aparent panasz: Azon panasz, amely a vizsgálat eredményétől függően csak a bejelentő által vélt oka van a panasznak, de valós oka nincs.

3.5 A vizsgálat során az aparent panasz minősítése: a vizsgálatot végző munkatárs javaslata alapján, a vizsgálat eredményét elfogadó vezető (ügyvezető, főkönyvelő, befektetési vezető) adhatja meg.

3.6 Intézkedés: A pénztárnak magatartása, tevékenysége, vagy mulasztása által okozott sérelem esetén, a panaszban foglaltak megszüntetésére, orvoslására irányuló eljárás. (Idetartozik különösen, de nem kizárólagosan a Pénztár által korábban tett intézkedés hatálytalanítása érvénytelenítése/semmissé tétele, megváltoztatása, módosítása, illetve a mulasztás pótlása, stb.).

IV. fejezet

Panaszkezelés ügyrendje

Ügyfélszolgálat

4.1 A pénztár biztosítja, hogy a pénztártag a pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben vagy üzenetben) közölhesse. Ennek érdekében a Pénztár a következőket köteles biztosítani:

- a) az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben személyes ügyfélszolgálatot munkanapokon 8 órától 16 óráig.
- b) Telefonos ügyfélszolgálatot a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig
- c) Folyamatosan működő elektronikus elérést - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva

4.2 Az ügyfélkapcsolat ügyfélszolgálatból és panaszkezelésből áll, mely feladatokat a pénztár mindenkor a felek kölcsönös érdekeinek egyenrangú rendezése céljából végzi.

Panaszok benyújtása

4.3 Panasz tehető írásban és szóban.

4.4 Írásban tett panasz: Panasz érkezhetsz pénztártagtól, örököstől/kedvezményezettől, munkáltatótól

- a) közvetlenül,
- b) közvetetten a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletén, a Pénztár Igazgatótanácsán, Ellenőrző Bizottságán, Képviselői Testületén, könyvvizsgálóján keresztül.

4.5 Az elektronikus úton (e-mail, internetes bejelentés) érkező panaszt írásban tett bejelentésnek kell tekinteni.

4.6 Szóban tett panasz: Panaszok érkezhetsz az ügyfélszolgálatra szóban közvetlenül vagy telefonon is. Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénztár biztosítja a várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézészt. Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt a pénztár hangfelvétellel rögzíti és a felvételt egy évig megőrzi. A telefonon keresztül történt bejelentésnek hanghordozón történő rögzítését az ügyféllel a telefonos ügyintézés kezdetekor tudatni kell. A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4.7 Az aláírás szándékos mellőzésével tett, valamint névtelen panaszokat, illetve a 4.36 pontban nevezett panaszokat illetően a Pénztárnak nincs intézkedési kötelezettsége, azokat kivizsgálni sem szükséges. Kivételt képeznek:

- a) azok a panaszok, amelyek esetében a panasznak történő minősítést előzetesen végző ügyfélszolgálat kéri a vizsgálat lefolytatását, szükséges intézkedés megtételét, és azt az ügyvezető is indokoltnak tartja,
- b) a Pénztár számára jelentős anyagi-, vagy etikai kockázatot hordoznak és a Pénztár panaszának történő minősítést végző vezetője elrendeli a vizsgálat lefolytatását, szükséges intézkedések megtételét.

A beérkezett panaszok nyilvántartása

4.8 A pénztár az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás tartalmazza különösen

- 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.

Az írásban beérkezett, iratok, levelek, egyéb dokumentumok, vagy írásban megerősített szóbeli bejelentések, melyeket az illetékes szervezet előzetesen panaszknak minősített, az Ingrid rendszer „Iktatás” menüpontjában panaszknak történő nyilvántartásba vételüket követően szétosztásra kerülnek az érintett területek (pl. Ügyvezetői titkárság, Főkönyvelő) részére.

4.9 A beérkezett iratokat, leveleket - áttekintésüket követően - az Ügyvezető (vagy a helyettesítésével megbízott vezető minősíti véglegesen panaszknak vagy a Pénztár normál ügymenete szerint - a hatályos szabályzatokban foglaltaknak megfelelően - elintézendő ügyknak.

4.10 A szóban tett bejelentést az ügyfélszolgálat előzetesen minősíti. Ha előzetes minősítése szerint az ügy panaszknak kezelendő, akkor az 1. számú melléklet szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni és a minősítés jóváhagyás végett az ügyvezető részére továbbítani. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell és másolatát is csatolni a jegyzőkönyvhöz.

4.11 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 4.7 pontban foglaltak szerint.

4.12 A szóban tett, jegyzőkönyvben foglalt panaszokat a 4.8 pont előírásainak megfelelően szintén nyilvántartásba kell venni.

4.13 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.

4.14 A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról is jegyzőkönyvet kell felvenni. Amennyiben a szóbeli panasz rendezése vagy kivizsgálása azonnal nem lehetséges, akkor a 4.10 és 4.23 pont szerint eljárást kell alkalmazni.

4.15 A Pénztárhoz közvetve benyújtott vagy a központi iktatáshoz nem került, személyesen átvett, vagy névre szólóan zárt borítékban érkezett bejelentéseket, reklamációkat - azok tartalmától függően, minősítésüket követően - szintén panaszknak kell kezelni a 4.8 pont szerint.

4.16 Az ügyvezető helyettesítésével megbízott személy az általa panaszknak minősítendő bejelentésekről a helyettesítés végével köteles tájékoztatni a Pénztár ügyvezetőjét.

4.17 Az illetékes területek kötelesek az általuk átvett panaszknak minősített iratokat panaszknak megjelölve külön kezelni.

4.18 A pénztár a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

Panaszok kezelésének rendje

4.19 A panaszokat a végleges minősítést végző vezető az alábbiak szerint szignálhatja:

- a) Beléptetéssel, tagra vonatkozó adatok nyilvántartásával kapcsolatos panasz: Ügyfélszolgálat
- b) TB rendszerébe történő visszalépés, más pénztárba történő átlépés, elhalálozás, szolgáltatásra, tagi kifizetésre, tagi kölcsönre, tagi lekötésre vonatkozó panasz: Szolgáltatási Csoport
- c) Egyéni számlaforgalommal, munkáltatókkal, bevallással, befizetéssel kapcsolatos panasz: Befizetési Csoport,
- d) Pénzügyi elszámolásra, pénzügyi teljesítésre vonatkozó panasz: Főkönyvelő
- e) Hozamra vonatkozó panasz: Befektetési Csoport
- f) Pénzügyi visszaélésre utaló panasz: Főkönyvelő
- g) Egyéb panasz: Ügyvezető

4.20 A Pénztár ügyvezetőjének, távollétében a helyettesítésével megbízott személynek jogában áll a panaszok kezelése tekintetében, ettől eltérő módon is rendelkezni.

Panaszok elintézésének rendje

4.21 A Pénztár minden írásban benyújtott panaszt köteles megvizsgálni és a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjáról a bejelentőt írásban, a panasz közlését követő 30 napon belül tájékoztatni. Amennyiben a vizsgálat eredményeképpen megállapítást nyert, hogy a panasznak minősített bejelentés alaptalan, és az eredményt a Pénztár vezetője vagy az általa megbízott személy is elfogadja, arról is írásban tájékoztatni kell a panasztevőt.

4.22 A pénztár a szóbeli panaszt (feltéve, hogy annak panaszként történő végleges minősítése a jelen szabályzatban foglaltak szerint megtörtént) - a 4.23 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 panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontja előadásával - megküldi, egyebekben 4.21 pontban foglaltak szerint jár el.

4.23 Ha a panasz azonnali kivizsgálása - akár panaszként történő végleges minősítése hiánya vagy bármely más okból - nem lehetséges, a pénztár a panaszról 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 panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontja előadásával - megküldi, egyebekben 4.21 pontban foglaltak szerint jár el.

4.24 A vizsgálatot végző személyét a panaszt minősítő vezető határozza meg.

4.25 A Pénztár ügyvezetője - távollétében a helyettesítésével megbízott vezető - által kijelölt személy a vizsgálatot lefolytatja.

4.26 A vizsgálat eredményének és a Pénztár vezetőjének/megbízottjának döntése függvényében az erre kijelölt vezető, vagy az egyébként normál ügymenet szerint eljáró, érintett egység intézkedik az ügyben, közvetlen felettese felügyelete, irányítása mellett.

4.27 A panaszosnak az adott bejelentésben foglalt minden felvetésére, észrevételére választ kell adni. Amennyiben kérelmét a Pénztár elutasítja, indokolást a válasznak ebben az esetben is tartalmaznia kell. A panasz elutasítása esetén a pénztár válaszában tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Felügyelet és a békéltető testület levelezési címét.

4.28 Amennyiben a válaszadáskor a Pénztár működésével összefüggő hatályos jogszabályi rendelkezésre hivatkozás történik, a Pénztár a jogszabályhelyet megjelöli.

4.29 Vitás esetekben - a rendelkezésére álló elektronikus és hagyományos eszközök segítségével - a Pénztár tájékoztatást ad a vita rendezésére hivatott intézményekről, a jogorvoslati lehetőségekről.

4.30 A panaszok elintézése során törekedni kell a vitás esetek peren kívüli rendezésére, a Pénztárt feleslegesen terhelő költségek elkerülésére.

4.31 Több hasonló panaszügy kapcsán az Igazgatótanács elnöke, az Ellenőrző Bizottság elnöke és az ügyvezető belső ellenőri vizsgálatot is elrendelhet.

4.32 Ha a panaszt tevő az intézkedést nem találja kielégítőnek, kérésére a Pénztár tájékoztatja panaszának továbbviteli lehetőségéről.

4.33 Ha a bejelentő, panaszát az Igazgatótanács, Ellenőrző Bizottság, Képviselési Testület vagy a könyvvizsgáló részére is megküldi, akkor a panaszos részére küldendő válaszlevél tervezetét az adott testületnek, könyvvizsgálónak véleményezésre meg kell küldeni.

a) A Pénztár ügyvezetője, illetve főkönyvelője ellen irányuló panaszról a Pénztár Igazgatótanácsa elnökét, és/vagy az Ellenőrző Bizottsága elnökét - szükséges szerint könyvvizsgálóját - tájékoztatni kell.

b) A panaszt ebben az esetben az Igazgatótanács elnöke és/vagy az Ellenőrző Bizottság elnöke által kijelölt személy, vagy szervezet vizsgálja meg, de - jóváhagyása esetén - kivizsgálhatja a Pénztár belső ellenőre is.

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

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

4.35 Ha a panasz a Pénztárhoz érkezett, de tartalmában olyan jellegű, hogy arról indokolt a Pénztár felügyeleti szervezetének tájékoztatása, akkor a panaszt minősítő vezető utasítására a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét szintén tájékoztatni kell, a panaszosnak írt levél egyidejű megküldése mellett.

4.36 A panasz vizsgálata mellőzhető, ha

a) panaszos azt névtelenül terjesztette elő,

b) a panasz ugyanazon bejelentő által tett korábbi panasszal azonos tartalmú és a Pénztár a panasszal kapcsolatosan szükséges intézkedéseket korábban megtette.

V. fejezet

Egyéb rendelkezések

5.1 A Pénztár lehetőséget biztosít a panaszok elektronikus formában történő fogadására.

5.2 Írásos választ, tájékoztatást kizárólag a panaszos/bejelentő/felszólamló írásos kérésére küldhet a Pénztár elektronikus úton, betartva az adatvédelmi előírásokat.

5.3 A panaszügyekről a belső ellenőrt folyamatosan tájékoztatni kell, aki évente egy alkalommal

a) a számba vett panaszokról,

b) a megtett intézkedésekről,

c) a panaszok típusáról (pl. egyéni számlaértéstartó meg nem érkezésével kapcsolatos bejelentés, hozammal kapcsolatos panasz stb.)

d) a panaszok minősítéséről (jogos, részben jogos, alaptalan)

összefoglalót készít, melyet megküld az ügyvezetőnek, az Igazgatótanácsnak és az Ellenőrző Bizottságnak

5.4 Jelen szabályzatot a Pénztár pénztártagok számára nyitva álló helyiségében és a Pénztár honlapján, a Pénztártagok számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.

Melléletek

1. számú melléklet

Panaszügy jegyzőkönyv

Panasz, reklamáció, bejelentés forrása:

1. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
2. pénztártag
3. pénztártag munkáltatója
4. örökös/kedvezményezett
5. Igazgatótanács, Ellenőrző Bizottság
6. könyvvizsgáló
7. egyéb:

Bejelentő (panaszt tevő) neve:

Jelentett eset bekövetkezésének dátuma: **bejelentés dátuma:**

Panaszt rögzítő ügyintéző: **bejelentő aláírása:**

Panasz, reklamáció tárgya:

1. beléptetéssel kapcsolatos panasz
2. egyéni számla reklamáció
3. kilépő, más pénztárba átlépő, elhunyt tag elszámolásával kapcsolatos panasz
4. ügyintézői magatartásra vonatkozó bejelentés
5. pénztártag tájékoztatásával kapcsolatos panasz
6. szolgáltatás összegének megállapítására vonatkozó reklamáció

7. tagi kölcsönrel kapcsolatos panasz

8: egyéb, mégpedig:

Vizsgálatra, intézkedésre felkért személyek:

Határidő:

(A vizsgálatot végző személy tölti ki!)

A vizsgált eset leírása:

A panaszügy minősítése:

- 1: jogos, de nem orvosolható panasz (nem a Pénztár mulasztott)
- 2: jogos, orvosolandó panasz
- 3: jogos, orvosolandó, több esetben előforduló panasz
- 4: alaptalan panasz

A végzett intézkedés leírása:

Javaslat:

Dátum:

Aláírás: