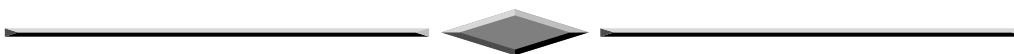


Első Hazai Nyugdíjpénztár

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



**Budapest
2014.**

1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az ügyfélszolgálat munkarendje:

Személyes ügyintézés: munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig az Első Hazai Nyugdíjpénztár 1037 Budapest, Montevideo u. 14. sz. alatti központi irodájában (továbbiakban: „központi iroda”).

Telefonos ügyintézés: munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig a 436-2000-os telefonszámon. (Ügyelet: szerdánként 8:00 órától 20:00 óráig a +36 30 280-8031-es telefonszámon.)

2. A PANASZ

Panasz az adott Pénztár tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan reklamáció, amelyben a panaszos a Pénztár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét, elégedetlenségét megfogalmazza.

Panasznak tekintünk minden külső fél által egyértelműen kinyilvánított elégedetlenséget függetlenül attól, hogy azt mivel kapcsolatban és hogyan tette.

3. AZ ÜGYFÉLKÉRÉS

Nem minősül panasznak a pénztártag, munkáltatói tag, ügyfél által a Pénztárakkal kapcsolatban benyújtott olyan kérelem, amely adatváltozás bejelentésére, dokumentumpótlásra (tagsági okirat, kivonat, adóigazolás stb.), általános tájékoztatás-kérésre irányul.

4. A PANASZOS

Panaszos lehet természetes személy (pénztártag, ügyfél), jogi személy (munkáltatói tag, ügyfél), aki a Pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A fentiek alapján panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Pénztár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Pénztár közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

5. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLETEK MEGHATÁROZÁSA

A panaszügyintézés az Első Hazai Nyugdíjpénztár központi irodája látja el.

A panaszok megoldásában kiemelt jelentőségű az Első Hazai Nyugdíjpénztár teljeskörű adminisztrációját ellátó Első Hazai Pénztárszolgáltató szerepe.

Az Első Hazai Pénztárszolgáltató köteles a panaszok megoldásában szükséges összes szakmai támogatást, adatot, információt a jelen szabályzatban megadott határidőn belül a panaszkezelés ügyintézőinek biztosítani.

A panaszkezelés és az adminisztrációs szolgáltató közötti kapcsolattartás írásban, e-mail útján történik.

6. PANASZ BEÉRKEZÉSE, RÖGZÍTÉSE

6.1. BEJELENTÉSI MÓDOK, ELÉRHETŐSÉGEK

Telefonon a telefonos ügyfélszolgálatokon keresztül: 436-2000

Személyesen az Első Hazai Nyugdíjpénztár központi irodájában.

Elektronikus úton a a.gyenese@hvg.hu címen.

Levélben a következő címeken:

- Első Hazai Nyugdíjpénztár, 1037 Budapest, Montevideo u. 14.

Faxon: +36 1 436-2010

6.2. A PÉNZTÁRBA BEÉRKEZŐ PANASZOK

Levélben vagy faxon vagy elektronikus úton érkezett bejelentéseket a Pénztár érkezteti és iktatja. A dokumentumra a bejelentés iktatószámát fel kell vezetni.

Telefonos panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálaton folytatott beszélgetéseket az Pénztár rögzíti, a panasz felvétele az ügyfél azonosítását követően, a beszélgetés során történik.

Személyes ügyfélbejelentés során az ügyintéző a reklamációról jegyzőkönyvet készít és azt két példányban kinyomtatja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, az egyik példányt aláírja, és az ügyintézőnek visszaadja. Fel kell hívni a figyelmét a következőkre: reklamációját rögzítettük, és a Pénztár minden részletre kiterjedően kivizsgálja a bejelentést, majd legkésőbb a bejelentéstől számított 30 naptári napon belül válaszol. A panaszlapot az ügyfildossierbe szükséges befűzni.

6.3. A MAGYAR NEMZETI BANKON KERESZTÜL ÉRKEZŐ PANASZOK

A Magyar Nemzeti Bank által a Pénztár levelezési címére küldött panaszok érkeztetése, iktatása és irattározása a levélben érkezett bejelentésekkel azonos módon történik.

6.4. A PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY TARTALMA

Ügyfél adatait,

- név
- bejelentő neve (ha nem azonos az ügyfélével,)
- a tag pénztári azonosítója és Adóazonosító jele
- telefonszám (amennyiben rendelkezésre áll mobiltelefonszám)
- e-mail cím
- értesítési lakcím

A panasz adatait

- bejelentés dátuma és módja
- leírás közben: esemény helye, dátuma, kifogásolt tényállás, minden egyéb információ, amely segíti a probléma megoldását
- panaszos konkrét igényének megjelölése,
- panasz oka
- a panaszt felvevő ügyintéző neve
- megtett intézkedések és azok várható időpontja

6.5. A PANASZÜGYI NYILVÁNTARTÁS

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a pénztár

- a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- az adatszolgáltatás elkészítése biztosított legyen
- a szükséges dokumentumok később megfelelően visszakereshetők legyenek

7. A PANASZOK MEGOLDÁSA

7.1. HELYBEN MEGOLDHATÓ ÜGYFÉLPANASZOK

Amennyiben a panasz helyben megoldható, úgy annak megoldásáról haladéktalanul intézkedni kell.

7.2. VEZETŐI DÖNTÉST IGÉNYLŐ ÜGYFÉLPANASZOK

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

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben az ügyintéző felveszi az ügyféllel a kapcsolatot a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A panaszos ügyfelek részére a Pénztár nevében kiküldött leveleket a Pénztár IT-elnöke írja alá.

8. HATÁRIDŐK, ILLETÉKESSÉG

A kivizsgálást követően a Pénztár elsősorban írásban tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat eredményéről.

A Pénztár a szükséges információk birtokában a válaszlevelet a panaszosnak a panasz felvételétől számított 30 naptári napon belül megküldi. Abban az esetben, ha a panasz kivizsgálása előre láthatólag tovább fog tartani, a Pénztár köteles erről az ügyfelet levél útján értesíteni.

9. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Pénztár a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő időtartamig megőrzi.

A Pénztár a panaszügyintézésSEL kapcsolatos tevékenységét a pénztártagok igényeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

10. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az Első Hazai Nyugdíjpénztár felügyeleti szerve: Magyar Nemzeti Bank, cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., honlap címe: www.mnb.hu.

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: 061-4899-100, e-mail: <https://felugyelet.mnb.hu/pbt>);

A szerződésekből eredő követelések érvényesítésére indított valamennyi perben a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetve a Fővárosi Bíróság illetékes.

Budapest, 2014. május 5.

Klinghammer Csilla

IT-elnök