



**PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZAT**

OTP NYUGDÍJPÉNZTÁR

Hatályos: 2018. november 05-től

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az OTP Nyugdíjpénztárhoz érkezett szóban (telefonon vagy személyesen) vagy írásban előterjesztett panasz során alkalmazandó eljárási szabályokat tartalmazza.

Jelen Szabályzatot a Pénztár honlapján (www.otponyugdij.hu), és az ügyélfogadásra szolgáló személyes ügyfélszolgálatán (1133 Budapest, Váci út 80. OTP Bankfiók) teszi közzé, valamint kérésre megküldi a pénztártag részére.

I. A panasz fogalma, bejelentésének módjai

Alkalmazott fogalmak:

Pénztár: az OTP Nyugdíjpénztár

Ügyfél: pénztártag illetve egyéb ügyfél ¹ (pl. kedvezményezett, örökös, munkáltató (a pénztártag meghatalmazásával az ő képviselőjében), tagsággal még vagy már nem rendelkező bejelentő)

Panasz: az ügyfélnek a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, illetve a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonnyal összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

A Pénztár biztosítja, hogy az ügyfél a Pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

1. Szóbeli panasz:

Szóbeli panasznak minősül az ügyfél által szóban a Pénztár személyes vagy telefonos ügyfélszolgálatán előadott bejelentés, amely felvételéről jegyzőkönyv készül.

a) személyesen bejelentett panasz:

A panaszügyintézés helye (személyes ügyfélszolgálat):

1133 Budapest, Váci út 80. OTP Bankfiók

Nyitvatartási idő hétfőn 7:45-17:00, keddtől-péntekig 7:45-16:00 óra között

b) telefonon bejelentett panasz:

Az ügyfélszolgálat központi száma: +36 1 3 666-555

Hívásfogadási idő: hétfő: 8-20 h, kedd-péntek: 8-18 h

2. Írásbeli panasz:

Írásbeli panasznak minősül:

a) személyesen vagy más által átadott, a személyes ügyfélszolgálaton (1133 Budapest, Váci út 80. OTP Bankfiók) átvett irat;

b) postai úton (levelezési cím: 1370 Budapest, Pf. 369.) eljuttatott irat;

¹ A Magyar Nemzeti Bank 2014 augusztusában kelt, a Pénztárhoz 2014. augusztus 14. napján érkezett állásfoglalásának az idézett, alábbi mondata:

„... A munkáltatói tag tehát az MNBtv. alkalmazásában nem minősül fogyasztónak, ezért az MNB által a panaszkezelés témakörében folytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatok a munkáltatótól érkezett kifogásokra nem terjednek ki.

..... amennyiben a munkáltató a pénztártag meghatalmazásával, az ő képviselőjében tesz panaszt, abban az esetben a Nyugdíjpénztárnak az Öpt. 29/A. §-ában és az új MNB rendeletben foglaltak szerint kell eljárnia.”

Hatályos 2018.november 05-től

- c) telefaxon (telefaxszám: +36 1 429 7448) megküldött irat;
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@otponyugdij.hu, illetve a www.otpportalok.hu portálon a bejelentkezést követően küldött e-mail) megküldött irat.

Az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt is alkalmazhatja. A Pénztár az ügyfelek számára a honlapján is elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Pénztár köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (1. sz. melléklet).

A Pénztár az ügyfél külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Pénztár rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfél számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

II. A panasz kivizsgálása, válaszadási kötelezettség

A Pénztár a panaszt legkésőbb a panasz Pénztárhoz történő beérkezését követő 30 naptári napon belül köteles kivizsgálni, és az arra vonatkozó írásbeli választ megküldeni a bejelentő részére.

A bejelentő meghatározhatja, hogy a választ milyen módon (levélben, e-mailben vagy faxon) kéri megküldeni.

A Pénztár a választ oly módon küldi meg a bejelentő részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

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

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Pénztárnak a rendelkezésre álló további - így különösen a bejelentő azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a bejelentővel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

A Pénztár a panasznak minősülő megkeresés esetén a beérkezést követő 5 munkanapon belül válaszüzenetben tájékoztatja a pénztártagot a panaszkezelési eljárásról, valamint a további jogorvoslati lehetőségről arra az esetre vonatkozóan, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telik el.

A levelet az alábbi esetekben nem szükséges elküldeni:

- ha a válaszadás határideje nem haladja meg a 10 naptári napot, valamint
 - személyes ügyfélszolgálaton bejelentett panasz esetén,
 - az OTP Bank ügyfélkapcsolati szervezete által felvett panasz esetén,
 - a telefonos ügyfélszolgálat által felvett panasz esetén
- mert a panasz felvételekor az ügyintéző a tájékoztatást megadja.

A Pénztár 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.

A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően -

tartalmazza a vonatkozó jogszabályok, az Alapszabály, és az egyéb vonatkozó pénztári szabályzat pontos szövegét valamint hivatkozik a korábban küldött, az ügygel kapcsolatba hozható valamennyi egyéb tájékoztatásra.

A panasz elutasítása esetén a Pénztár a panaszra adott válaszelevelében a bejelentőt tájékoztatja arról, hogy amennyiben a válasszal nem ért egyet, jogorvoslatért mely szervezethez fordulhat.

a) Ha a panasz a Magyar Nemzeti Bankról (Felügyelet) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésére irányul, annak kivizsgálására a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti. A levélben fel kell tüntetni az MNB levelezési címét, telefonszámát, honlapcímét és e-mail címét.

b) A tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A levélben fel kell tüntetni a PBT levelezési címét, telefonszámát, honlapcímét és e-mail címét.

Amennyiben a Pénztár álláspontja szerint a panasz mindkét esetet érinti, akkor tájékoztatást ad arról, hogy annak mely részével mely szervezethez fordulhat jogorvoslatért.

Ugyanazon bejelentő által a korábbi bejelentéssel, ill. bejelentésekkel azonos tényállás mellett ismételt panasz esetén, a Pénztár tájékoztatja a panaszost álláspontjának fenntartásáról vagy indokolt esetben álláspontjának megváltoztatásáról és a panasz elutasítása esetén ismételt tájékoztatja a panaszost a jogorvoslati lehetőségekről.

1. Szóbeli panasz esetén:

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - bejelentést azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a bejelentés azonnali kivizsgálása és megoldása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre, a Pénztár köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni és az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

- *Telefonon közölt* szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet úgy, hogy azt legkésőbb a panaszra adott válasszal együtt részére meg kell küldeni.
- *A személyesen közölt* szóbeli panasz esetén a felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek át kell adni. Az átvételt a bejelentőnek aláírásával igazolnia kell.

Amennyiben a bejelentő szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt szervezetnél terjeszti elő, az köteles őt tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségeiről. A Pénztár ebben az esetben külön megállapodásban rögzíti a Pénztártól eltérő panaszkezelésre kijelölt szervezettel mind az írásbeli, mind a szóbeli panasz felvételére, rögzítésére, a jegyzőkönyv felvételére, valamint valamennyi bejelentéssel kapcsolatos dokumentum Pénztár részére történő továbbítás időtartamára, valamint a felelősségi és kártérítési szabályokra vonatkozó előírásokat.

A panaszra adott, indokolással ellátott választ a Pénztár ezen esetekben is a közlést követő 30 naptári napon belül köteles az ügyfél részére megküldeni.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia: (2. számú és 3. számú mellékletek)

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme/székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) pénztári azonosító/tagsági okiratszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen tett panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a Pénztár neve és címe.

2. Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Pénztár köteles az ügyfél részére – az általa kért módon (levél, e-mail vagy fax) – a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldeni.

A Pénztár ügyfélszolgálatán személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatni kell a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység (Ügyfélkapcsolati és Szolgáltatási Főosztály) elérhetőségeiről.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól:

- a) neve;
- b) pénztári azonosító (tagsági okiratszám, kártyaszám);
- c) lakcíme, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett pénztári szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó pénztártag személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A részletes szabályok a Pénztár honlapján (www.otpnyugdij.hu) elérhető Adatkezelési Tájékoztatóban találhatóak.

Egyéb ügyfél által benyújtott panasz esetében a Pénztár az egyéb ügyfél azonosításának és a panasz fogalmának értelmezéséhez elengedhetetlenül szükséges adatok felhasználásával jár el oly módon, hogy amennyiben nem a tagsági jogviszony létesítésével, fennállásával, megszűnésével és annak joghatásával kapcsolatos a

bejelentés, úgy a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjához irányítja a panaszost, amennyiben a fent említett témakörrel kapcsolatos, úgy kivizsgálja az ügyet saját hatáskörében, szem előtt tartva a pénztártitoknak minősülő adatokat.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása esetén az ügyfél az alábbi szervezetekhez fordulhat jogorvoslatért:

- a) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület

ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172

telefon: + 36 80 203 776

honlapcím: www.mnb.hu/bekeltetes

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- b) Fogyasztóvédelmi panasz esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,

telefon: + 36 80 203 776

honlapcím: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- c) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén
Bíróság.

A kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen elteltének esete fogyasztóvédelmi panasznak minősül.

Elutasítás esetén a pénztártagot tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését is igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A Pénztár a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

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 panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontját.

A nyilvántartásnak továbbá alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Pénztár

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

Panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység: a Pénztár Ügyfélkapcsolati és Szolgáltatási Főosztálya.

A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység a panaszt - tárgya alapján - az illetékes szervezeti egységnek továbbítja válaszlevél tervezet készítése céljából, amelyet szükség szerint más szakterületek bevonásával véleményezett. A válaszlevél tervezet elkészítési határideje a panasz Pénztárhoz való beérkezésétől számított 15 naptári nap.

VI. Jogsabályi háttér

- az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

VII. Hatálybalépés

A jelen Szabályzat 2018. november 05. napján lép hatályba, és rendelkezéseit a hatálybalépését követően előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra kell alkalmazni.

VIII. Közzététel

A Pénztár a jelen Panaszkezelési Szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé a Pénztár honlapján, és személyes ügyfélszolgálatán.

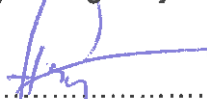
Budapest, 2018. október 31.

Jóváhagyta:

.....


Nagy Csaba ügyvezető igazgató

Szabályzat végrehajtásáért felelős:

.....


Horpácsi Krisztina főosztályvezető
Ügyfélkapcsolati és Szolgáltatási Főosztály

Meghatalmazás

Alulírott,

név:
állandó lakcím:
levelezési cím:
anyja neve:
tagsági okiratszám:
adóazonosító jele:

ezúton meghatalmazom-t (név)
állandó lakcím:
szül.idő:
anyja neve:

hogy nevemben és helyettem az OTP Nyugdíjpénztár (székhely: 1051 Budapest, Nádor u.16.) előtt panaszügyemben teljes körűen eljárjon, megtegye érdekemben a szükséges nyilatkozatokat.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes, amelyet az OTP Nyugdíjpénztár részére bejelentek.

Kelt:

.....
bejelentő

Előttünk mint tanúk* előtt:

Név:

Állandó lakcím:

Aláírás:

Név:

Állandó lakcím:

Aláírás:

Jegyzőkönyv panasz felvételéről

A panasz bejelentés módja: telefonon történő

Jegyzőkönyv iktatószáma:

Panasz bejelentés dátuma:

A hangfelvétel azonosító száma:

Bejelentő neve:

Tagsági okiratszám:

Születési hely, idő:

Elérhetőségek:

Címe:

Telefonszáma:

E-mail címe:

Értesítés kívánt módja:

Bejelentés/panasz leírása:

Jelen jegyzőkönyvben foglaltak a fenti dátummal és azonosító számon rögzített hangfelvételen elhangzottaknak teljes mértékben megfelelő kivonata, amelyet a panasz bejelentője a telefonbeszélgetés végén - az ügyintéző általi felolvasást követően - jóváhagyott.

dátum

Jegyzőkönyv hitelesítők:

.....
OTP Nyugdíjpénztár részéről

Levelezési cím: 1370 Budapest, Pf.: 369
telefon: 06 1 3666 555
e-mail: info@otpanyugdij.hu

Jegyzőkönyv panasz felvételéről

A panasz bejelentés módja: személyes ügyfélszolgálat
Panasz bejelentés dátuma:
Panasz bejelentés helye: 1133 Budapest, Váci út 80.
 OTP Bankfiók

Jegyzőkönyv iktatószáma:

Bejelentő neve:

Tagsági okiratszám:

Születési hely, idő:

Elérhetőségek:

Címe:

Telefonszáma:

E-mail címe:

Értesítés kívánt módja:

Bejelentés/panasz leírása:

Bemutatott iratok, dokumentumok:

Jelen jegyzőkönyvben foglaltakkal – amely a mai napon az OTP Nyugdíjpénztár személyes ügyfélszolgálatán szóban tett panaszom teljes mértékben megfelelő kivonata – egyetértek, és annak kivizsgálását kérem.

Jegyzőkönyvet készítette:

Jegyzőkönyvet elfogadta és annak egy másolati példányát napon átvette:

.....

Levelezési cím: 1370 Budapest, Pf.: 369
 telefon: 06 1 3666 555
 e-mail: info@otpnypnyugdij.hu