

***Első Rendőri Kiegészítő Nyugdíjpénztár***

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**(az Igazgatótanács 2016. január 19.-én elfogadott módosításaival egységes szerkezetben)**



**Budapest,  
2013.**

Az Első Rendőri Kiegészítő Nyugdíjpénztár Panaszkezelési Szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat) az irányadó hatályos jogszabályok rendelkezései,

- az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. Törvény (Öpt.)
- a 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. XLVII. Törvény (Fttv.),
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról,
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 1/2011. (IV.29.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi eljárások alkalmazásáról,
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 15/2001. számú ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról, valamint
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 6/2012. (IX.11.) rendeletében, és annak 1. sz. mellékletében meghatározott szabályok

figyelembe vételével készült.

A szabályzat alapelve, hogy az Első Rendőri Kiegészítő Nyugdíjpénztárral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Pénztár számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a pénztár tevékenységébe. További alapelv, hogy a Pénztár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabályozás keretében kezeli.

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

## **I. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK**

### **I. 1. A panasz**

1. 1. Panasz a Pénztár tevékenységével, szolgáltatásával, üzemvitelével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Pénztár, vagy a Pénztár dolgozója, választott tisztségviselője eljárását kifogásolja, különösen ha az a Pénztár

- a tagsági jogviszony létesítését megelőző, vagy
- a tagsági jogviszony létesítésével,
- a szolgáltatás-nyújtással, valamint
- a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően
- a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő

tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás (a továbbiakban: panasz).

1. 2. A panasz az igény konkrét, egyértelmű megfogalmazása, mely valós, ellenőrizhető adatokat tartalmaz és a panaszbejelentő kiléte egyértelműen beazonosítható.

1. 3. Nem minősül panasznak, ha a Pénztártól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek. A Pénztártagoktól érkező tájékoztatást kérő, egyes tagi megkeresések (levél, telefon, e-mail) esetén a megkeresést fogadó pénztári ügyintéző azonnal, írásbeli megkeresés során legkésőbb 8 napon belül köteles intézkedni, illetve tájékoztatást adni.

## **I. 2. A panaszos**

I. 2.1. Panaszos lehet a pénztártag, a pénztártag kedvezményezettje, a pénztártag munkáltatója vagy a pénztárt adománnyal támogató természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, illetve más szervezet.

I. 2. 2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

I. 2. 3. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Pénztár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## **II. A PANASSZAL KAPCSOLATOS TEENDŐK**

### **II. 1. A panasz intézését ellátó szakmai terület**

II. 1. 1. A panaszügy intézése elsődlegesen az Igazgatótanács feladata. A jelen szabályzat betartását és a panaszokkal kapcsolatos teljes körű ügyintézését az Ellenőrző Bizottság ellenőrzi.

II. 1. 2. A Pénztáron belül a panaszfelvételt az arra felhatalmazott dolgozó(-k), a panasz érdemi intézését az Igazgatótanács végzi.

II. 1. 3. A Pénztár a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

II. 1. 4. A panaszügy intézése során, amennyiben az ügyfél a Pénztár elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

II. 1. 5. A panaszügy intézésének rendje illeszkedik a Pénztár felépítéséhez, sajátosságaihoz.

II. 1. 6. Amennyiben a panasz az igazgatótanács tagjaira, működésére vonatkozik, úgy a panasz kivizsgálását az Ellenőrző Bizottság végzi.

### **II. 2. A panasz bejelentésének módjai**

#### **II. 2. 1. Szóbeli panasz**

- személyesen, a Pénztár 1077 Budapest, Király u. 71. IV. emelet 404. sz. alatti irodájában, ügyélfogadási időben (hétfő 8-18, kedd, szerda, csütörtök 8-15, péntek 8-11 óra között), az illetékes, a pénztártag munkáltatói ügyintézőjénél, nem pénztártag panaszos esetében a főkönyvelőnél lehet megtenni. A panaszbejelentést szükség esetén írásban, jegyzőkönyvben rögzíteni kell.
- telefonon a 06 1 441 17 57 vagy a BM 21 230 hívószámon, hívásfogadási idő: hétfőn 8-18 ügyintézői hívásfogadással, 18-20 üzenetrögzítéssel, kedd, szerda, csütörtök 8-15, péntek 8-11 óra között ügyintézői hívásfogadással. A telefonbeszélgetésről, illetve telefonon történt panaszbejelentésről hangfelvétel készül.

## II. 2. 2. Írásbeli panasz

- belső futárszolgálattal,
- telefaxon, a 06 1 441 13 04 , vagy a BM 21 235 telefax számokon,
- elektronikus úton – interneten, e-mailben-, [rendorpenztar@t-online.hu](mailto:rendorpenztar@t-online.hu)
- postai úton az 1903 Bp. Pf.:314. levelezési címen,
- személyesen vagy más által átadott, küldött irat útján (mint a szóbeli panasz esetében) tehető.

A Pénztár lehetővé teszi, hogy a Panaszos az írásbeli panasz benyújtásához – az MNB (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson. A Pénztár honlapján a Panaszosok számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Pénztár köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az elérhetőségekről a Pénztár a pénztártagokat, munkáltatókat és támogatókat folyamatosan tájékoztatja.

## II. 3. A panasz kivizsgálása

II. 3. 1. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### II. 3. 2. Szóbeli panasz:

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a pénztártag figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Pénztár 1 évig megőrzi.

A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a pénztártagnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvben a következőket kell rögzíteni:

- a pénztártag neve;
- a pénztártag lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a pénztártag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- pénztári azonosító;
- a pénztártag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a pénztártag aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### II. 3. 3. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a pénztártagnak.

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

- neve;
- pénztári azonosító;
- lakcíme, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett pénztári szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó pénztártag adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **III. TÁJÉKOZTATÁS A VIZSGÁLAT EREDMÉNYÉRŐL**

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 pénztári szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a pénztártagnak küldött elszámolásokra, valamennyi, a tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, valamint a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy

- a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

### **IV. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

A Pénztár a pénztártagot tájékoztatja arról, hogy

- a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető (Felügyelet levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím; [ugyfelszolgalat@mn.b.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.b.hu))

- a pénztártag döntése alapján a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: [pbt@mn.b.hu](mailto:pbt@mn.b.hu) vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a Pénztár álláspontja szerint a panasz mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálását, mind a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival illetve megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezését érinti, akkor a pénztártagot tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely részével melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Ha a panasz az előzőekben felsorolt tárgykörök egyikébe sem tartozik, a Pénztár arról tájékoztatja a Panaszost, hogy panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.

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

## **V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA**

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

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;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ a Pénztár három évig megőrzi.

## **ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Jelen Szabályzat rendelkezéseit folyó évi január 8.-ától kell alkalmazni, ezzel egyidejűleg a Panaszügyek kezelésének 2010. évben hatályba léptetett szabályzatát hatályon kívül helyezi.

A Szabályzatában foglaltak betartásáért és betartatásáért az Első Rendőri Kiegészítő Nyugdíjpénztár Igazgatótanácsának tagjai felelősek.

A Pénztár Igazgatótanácsának elnöke felelős a Szabályzat rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályokban foglaltaknak való megfeleléséért.

Budapest, 2013. január 7.

**Dr. Berderics József**  
lt. elnöke