

Hatályos: 2020. január 1-től

Panaszkezelési szabályzat

Az Allianz Foglalkoztatói Nyugdíjnyújtó Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FNYSZ) köteles teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni a tagnak az FNYSZ – a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a tagsági jogviszony létrejöttével, a tagsági jogviszony fennállása alatti, az FNYSZ részéről történő teljesítéssel, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartást, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Tag: az az ellátottól és a leendő tagtól eltérő személy, aki munkaviszonya vagy más EGT-állam jogszabálya szerinti munkaviszonya alapján a foglalkoztatói nyugellátás feltételeit meghatározó alapszabályban, csatlakozásra vonatkozó szerződésben, munkaszerződésben, kollektív szerződésben meghatározott foglalkoztatói nyugdíjnyújtásra vonatkozó jogosultságokat szerez vagy feltételes jogszerzés alapján várhatóan jogosultságot szerez.

Jelen Panaszkezelési szabályzat a tagok panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását, a panaszügyintézés módját, valamint a tagok panaszairól és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről szóló nyilvántartás vezetésének szabályait tartalmazza.

I. A panasz bejelentésének módjai

A tag a panaszát szóban vagy írásban illetve személyesen vagy meghatalmazottja útján közölheti.

(I.1) Szóbeli panasz

a) Személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye az FNYSZ székhelye (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.) minden munkanap 8 órától 16 óráig.

b) Telefonon:

ba) telefonszám: +36-1-237-2377

bb) hívásfogadási idő: hétfőn, kedden és csütörtökön 8 órától 17 óráig, szerdán 8 órától 20 óráig, pénteken 8 órától 16 óráig

(I.2) Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton, levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; 1242 Budapest Pf. 471/2

c) telefaxon, telefaxszám: + 36-1-429-1540;

d) elektronikus levélben, elektronikus levelezési cím: fnysz@allianz.hu

(I.3) Meghatalmazott útján

Amennyiben a tag meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

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

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

(II.1) Szóbeli panasz

A szóbeli panasz felvételét követően az FNYSZ tájékoztatja a tagot a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység (fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó) elérhetőségéről valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

(II.1.1) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Az FNYSZ 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az FNYSZ a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

(II.1.2) Telefonon történő panaszkezelés esetén az FNYSZ és a tag közötti telefonos kommunikációt az FNYSZ hangfelvétellel rögzíti. Erről a tagot a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

(II.1.3) A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

(II.1.4) A tag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

(II.1.5) Az FNYSZ a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a tag a panasz kezelésével nem ért egyet, az FNYSZ a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az FNYSZ a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. (II.1.6)

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

(II.1.7) Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a tag neve,
- b) a tag lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a tag panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a tag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
- f) a tag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a tag aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

(II.1.8.) Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját az FNYSZ 30 napon belül megküldi a tagnak.

(II.2) Írásbeli panasz

(II.2.1) Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő harminc napon belül kell megküldeni a tagnak.

(II.2.2) Amennyiben a tag az írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a tag az írásbeli panaszt az FNYSZ valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az FNYSZ a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

Az FNYSZ panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó.

Az FNYSZ az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a tagot tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Amennyiben a tag szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az FNYSZ köteles a tagot tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

(II.3) Az FNYSZ a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes

körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Az FNYSZ a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési rendelkezés, illetve szabályzat, szervezeti és működési szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a tagnak küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Az FNYSZ válaszát oly módon küldi meg a tag részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az FNYSZ a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

(III.1) Az FNYSZ a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a tagtól:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve tagi azonosító;
- c) lakcíme, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a tag birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az FNYSZ-nél nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró tag esetében érvényes meghatalmazás; és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

(III.2) A panaszt benyújtó tag adatait az FNYSZ a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

(IV.1) Az FNYSZ a fogyasztónak minősülő tagot a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

(IV.2) A fogyasztónak minősülő tagot tájékoztatni kell arról is, hogy

- a) a (IV.1) a) pontja esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- b) a (IV.1) b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárást az Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

- a) székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- b) levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172.
- c) telefonszám: +36-80-203-776
- d) internetes elérhetőség: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az FNYSZ alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő tag érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei:

- a) székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- b) levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.
- c) telefonszám: +36-80-203-776
- d) internetes elérhetőség: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

(IV.3) Ha az FNYSZ szerint a panasz a (IV.1) a) és a b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő tagot tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

(IV.4) Az FNYSZ a panasz elutasítása esetén válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, levelezési címét, telefonos és elektronikus elérhetőségét, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a tag kérheti ezen formanyomtatványok FNYSZ általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó tagi igény előterjesztésére szolgáló FNYSZ telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím megjelölését is. Az FNYSZ a tag ilyen tartalmú külön kérése esetén a jelen pontban hivatkozott formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

(IV.5) Az FNYSZ a fogyasztónak nem minősülő tagot a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásával kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

(IV.6) Az FNYSZ a (IV.1) – (IV.5) pontokban foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

(IV.7.) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő tag a (IV.1.) pontban meghatározott esetekben a (IV.2.) pontban meghatározott szervekhez és a bírósághoz fordulhat.

(IV.8.) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő tag bírósághoz fordulhat.

(IV.9.) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő tagot tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

(V.1) A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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 dátumát.

(V.2) A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

(V.3) Az FNYSZ a nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

(V.4.) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az FNYSZ

- a) a panaszokat ésszerű időközönként 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; és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A fentieknek megfelelő nyilvántartást a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység vezeti.

VI. Egyéb rendelkezések

(VI.1) Az FNYSZ a Panaszkezelési Szabályzatot székhelyén (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.) kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

(VI.2) Az FNYSZ elérhetőségei:

- panaszügyintézés helye: FNYSZ székhelye (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.)
- levelezési címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., 1242 Budapest Pf. 471/2
- elektronikus levelezési címe: fnysz@allianz.hu
- telefonszám: +36-1-237-2377
- telefaxszáma: +36-1-429-1540.

(VI.3) Az FNYSZ lehetővé teszi, hogy a tag az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. Az FNYSZ a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. Az FNYSZ köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

(VI.4) Az FNYSZ a panaszok megtételének megkönnyítése érdekében bejelentő formanyomtatványt rendszeresít, amely elérhető elektronikusan az FNYSZ honlapján vagy nyomtatott formában az FNYSZ székhelyén. A panasz nem utasítható el pusztán azon az alapon, hogy az nem formanyomtatványon tették meg.

(VI.5) FNYSZ tevékenysége során a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tevékenységét az FNYSZ vezető jogásza látja el, aki elérhető a fentiekben megjelölt elérhetőségeken.

Allianz Foglalkoztatói Nyugdíjszolgáltató Zrt.