

PANASZKEZELÉS ELVEI ÉS SZABÁLYAI

2019. szeptember 15.

Allianz Hungária Nyugdíjpénztár Allianz Hungária Egészség- és Önsegélyező Pénztár

Tisztelt Ügyfeleink!

Pénztárunk célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal Ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés - legyen az pozitív vagy akár negatív - amely szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a Pénztár egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:

- Panaszkezelésünk során az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) 29/A §, a 46/2018. (XII.16) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X.16) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszaik gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül vizsgáljunk, az Ügyfeleknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe vesszünk.
- Ügyfeleink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszkezelési részlegünkhöz kerül. A panaszkezelési részlegen munkatársaink kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán, felkészültségük, tapasztalatuk biztosítja a fogyasztóvédelem és ügyfélközpontúság állandó szem előtt tartását.
- Az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására. Mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeleink visszajelzéseikhez számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejhessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért Pénztárunk külön díjat nem számít fel.

Észrevételeiket, panaszaikat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban, személyesen: A véleményeket és észrevételeket az Allianz Hungária Zrt. bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján partnereink meghallgatják, és a panaszt írásban rögzítik (<https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html/>).

A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap.

Pénztárunk székhelyén Központi Ügyfélszolgálatot működtetünk, ahol személyesen is megtehetik, leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt 48-52). Telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy honlapunkon időpontot is foglalhat.

A központi ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:
hétfő:8.00-18.00, kedd-szerda-csütörtök: 8.00-16.00, péntek: 8.00-14.00

Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a +36 1/429-1-429-es telefonszámon érhető el.
Hívásfogadási idő: hétfő-kedd-csütörtök: 8.00-17.00, szerda: 8.00-20.00, péntek: 8.00-15.00 között.
Telefonon közölt szóbeli panasz esetén közlik Önnel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Elektronikus úton: Nyugdíjpénztári ügyekben az nypenztar@allianz.hu, míg egészség- és önszegélyező pénztári ügyekben az epenztar@allianz.hu címre küldheti meg panaszát. Kérjük, vegye figyelembe, hogy email-en csak pénztártitkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk. (Kivételt képeznek a kifejezetten elektronikus iratküldési nyilatkozattal rendelkező Ügyfeink.)

Írásban: Leveleiket nyugdíjpénztári ügyekben a 1242 Budapest, Pf. 471, míg egészség- és önszegélyező pénztári ügyekben a 1242 Budapest, Pf. 462 címre küldhetik, az Allianz Hungária Nyugdíjpénztár valamint az Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár Ügyfélkapcsolati csoportja részére (az Ügyfélkapcsolati csoporton belül működik a panaszkezelés). A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a megfelelő tagsági jogviszony(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. tagsági azonosító, adóazonosító, iktatószám stb).

Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Ügyfeink részére panasz bejelentő lapot biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat, majd a számukra legmegfelelőbb módot választva leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, vagy postázhatják, e-mailben elküldhetik részünkre. A panasz bejelentő lapot internetes oldalunkon, a https://www.allianz.hu/v_1481533679000/hu/penztarak-letoltheto-dokumentumok/penztari-panaszfelveteli-adatlap-201661207.pdf címen érhetik el.

A panaszbejelentő lapnak tartalmazni kell az érintett szolgáltatót (Allianz Hungária Nyugdíjpénztár vagy Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár), valamint az Ügyfél nevét, címét, a panasz részletes leírását, a tagsággal kapcsolatos adatokat, a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvételi igazolását (szükség szerint).

Ezekén kívül Ügyfeink természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatják részünkre panaszukat.

1. Tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, és megszűnésével, továbbá egyéb tagi követeléssel kapcsolatos jogvita esetén Törvényszékhez fordulhat, (a Törvényszékről a <http://www.birosag.hu> honlapon tájékozódhat) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>

A Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, BKKP Pf.172; telefon: 06-80-203-776; honlapja: www.mnb.hu/bekeltetes e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt a Testület fent említett honlapján illetve a székhelyén található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatvány költségmentes megküldését Pénztárunktól (telefonszám: +36-1/429-1-429; e-mail cím: nypenztar@allianz.hu, epenztar@allianz.hu címen; postai cím: 1242 Budapest, Pf. 471 vagy 1242 Budapest, Pf. 462) is igényelheti.

2. A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 . Budapest BKKP Pf.777; telefon: 06-80-203-776; honlapja: www.mnb.hu/fogyasztovedelem; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Jogszabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-5.pdf> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatvány költségmentes megküldését Pénztárunktól (telefonszám: +36-1/429-1-429; e-mail cím: nypenztar@allianz.hu, epenztar@allianz.hu címen; postai cím: 1242 Budapest, Pf. 471 vagy 1242 Budapest, Pf. 462) is igényelheti.

Amennyiben Ön fogyasztónak nem minősülő (nem természetes személy) ügyfelünk és Pénztárunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A Törvényszékről a <http://www.birosag.hu> honlapon tájékozódhat.

A panaszügyintézés részletei:

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (+36-1/429-1-429) közölt panaszokat rögzítjük, azok visszakereshetők 5 éven át. A hangrögzítés tényére munkatársainknak kötelessége felhívni az Ön figyelmét. Ezen időszakban Ön térítésmentesen kérheti a hangfelvétel visszahallgatását, vagy az arról készült jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában várható. Amennyiben az Ön telefonon leadott bejelentését kollégáink nem tudják megoldani, panasz bejelentő lapon rögzítik, és továbbítják azt az Ügyfélkapcsolati csoporthoz. A panasz bejelentőlap (jegyzőkönyv) másolatát az Ügyfélkapcsolati csoporttól megkapott válaszban továbbítjuk Önnek.

A panaszügyintézés során a következő adatokat kérhetjük Öntől: név, tagsági azonosító szám, adóazonosító jel, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz oka, leírása, , szükséges dokumentumok másolata, szükség esetén érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat. A megadott adatokat Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván.

A szóbeli panaszokat igyekszünk azonnal megoldani, orvosolni. Amennyiben annak eredményével Ön nem ért egyet, panasz bejelentő lapon a panaszát rögzítjük, és az kivizsgálására az Ügyfélkapcsolati csoporthoz kerül. A panasz bejelentő lap másolati példányát Ön megkapja. Az Ügyfélkapcsolati csoportban dolgozó kollegák az Ön panaszügyét kivizsgálják és megkeresik a legmegfelelőbb megoldást. Erről írásban, ajánlott levélben tájékoztatják Önt, 30 napon belül. Elutasítás esetén, természetesen indoklással és jogorvoslati lehetőséggel együtt kapja meg a tájékoztatást. Amennyiben válaszunkkal nem elégedett, felülvizsgálatot kérhet panaszügyében.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél – és panaszadatok, az ügyvel kapcsolatos bejövő és kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának (a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátuma) időpontja, a panasz rendelkezésére tett intézkedések és felelősök. Minden ügyintézését időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panasz kapcsán. A panaszokat és az arra adott válaszokat öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén bemutatjuk.

Köszönjük bizalmát valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk visszajelzése alapján.

Üdvözlettel:

Allianz Hungária Nyugdíjpénztár
Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár