



BIZALOM Nyugdíjpénztár

Székhely: 1146 Budapest, Borostyán u. 1/B.

Adószám: 18061457-1-42

Bankszámlaszám: K&H Bank 10200964-20221713

Tel.: (06) 1- 351-0372

E-mail: info@bizationalpenztar.hu

Web: www.bizationalpenztar.hu, www.facebook.com/bizationalpenztar

PANASZÜGYEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Hatályos: 2025. február 17.

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
BEVEZETÉS	3
1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	3
2. A PANASZÜGYINTÉZÉS	4
2.1. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET	4
2.2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	5
2.3. A PANASZ RÖGZÍTÉSE	5
2.4. TÁJÉKOZTATÓ, NYOMTATVÁNY	6
2.5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE	6
2.6. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK	9
2.7. JELENTÉSTÉTELI KÖTELEZETTSÉG	9
3. A PANASZÜGY-INTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE	9
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	10
PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY ÉS JEGYZŐKÖNYV	11

BEVEZETÉS

A Bizalom Nyugdíjpénztár a pénztártagok panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

Jogszabályi háttér:

- az Önkéntes kölcsönös biztosítópénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (továbbiakban: Öpt.);
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban: MNB törvény);
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (továbbiakban: Panaszkezelési MNB rendelet);
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.

A Pénztár kapcsolódó szabályzatai:

- Alapszabály,
- a Pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról.

A Panaszügyek kezelésének szabályzata azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Bizalom Nyugdíjpénztár panaszügy-intézési tevékenységük kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet - felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét - nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A szabályzat alapelve, hogy a Bizalom 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 keretében és szabályai szerint kezeli.

1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

I. A panasz

1. Panasz a pénztár tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénztár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a pénztártag a pénztártól általános tájékoztatást,

véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet a pénztártag, a pénztártag kedvezményezettje, a pénztártag munkáltatója, mint jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, vagy a pénztárt adománnyal támogató, mint természetes személy vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet
2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása 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.).
3. A panaszos általában tagja a pénztárnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a pénztár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. A PANASZÜGYINTÉZÉS

2.1. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET

1. A pénztáron belül a panaszfelvételt és panaszintézést a pénztár munkatársai végzik.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a pénztár elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénztár felépítéséhez, sajátosságaihoz.
4. A panaszügyintézés helye megegyezik a pénztár székhelyével: 1146 Budapest, Borostyán u. 1/B.
5. Ügyfélfogadási idő:
 - hétfő 8-18 óra között,
 - kedd - csütörtök 8-16 óra között,
 - pénteken 8-14 óra között.
6. A panaszügyintézés levelezési címe megegyezik a pénztár levelezési címével: 1146 Budapest, Borostyán u. 1/B.
7. A panaszügyintézés telefonszáma megegyezik a pénztár telefonszámával: 1-3510372.
8. A panaszügyintézés faxszáma megegyezik a pénztár faxszámával: 1-351-0372.
9. A panaszügyintézés elektronikus levelezési címe: info@bizalompenztar.hu.

2.2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. A panasz benyújtására a pénztár a pénztártagok és munkáltatók, támogatók igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, elektronikus úton fogadja. Az elérhetőségekről a pénztár a pénztártagokat, munkáltatókat és támogatókat folyamatosan tájékoztatja.
2. A pénztár törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.
3. Szóbeli panasz:
 - a) személyesen: a pénztár székhelyén ügyfélfogadási időben
 - b) telefonon: a pénztár telefonszámán személyes hívásfogadás az ügyfélfogadási időben, ügyfélfogadási időn kívül - vásár- és ünnepnapokon is - üzenetrögzítő működtetésével; az üzenetrögzítőn keresztüli panasz felvétele ügyfélfogadási időben is lehetséges, amennyiben a telefonvonal egyébként foglalt.
4. Írásbeli panasz:
 - a) személyesen vagy más által átadott irat útján a pénztár székhelyén;
 - b) postai úton a pénztár levelezési címén;
 - c) telefaxon a pénztár telefax számán;
 - d) elektronikus levélben a pénztár elektronikus levelezési címén.

2.3. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

1. A panaszt - annak elintézéséig - a pénztár minden esetben nyilvántartásba veszi. 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 panasz megválaszolásának időpontját.
2. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat (Lásd: Adatvédelmi Tájékoztató, GDPR/ és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A pénztár a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
3. A pénztár segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára. *(jelen szabályzat melléklete)*
4. A pénztártagok a pénztárhoz fordulva e-mailben megkaphatják a panaszügyi

nyomtatványt. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

5. A pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
 - a) neve,
 - b) pénztári azonosító
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) ügyfél igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
6. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2.4. TÁJÉKOZTATÓ, NYOMTATVÁNY

1. A panaszügyintézésről a küldöttközgyűléseken tájékoztatja a pénztár a pénztártagokat.
2. A pénztártagok, kedvezményezettek, munkáltatók és támogatók panaszuk bejelentéséhez használhatják a szabályzat mellékletében szereplő nyomtatványt, de ez nem kötelező eleme a panasz bejelentésének. A panasz leírását és a szükséges azonosítást tartalmazó egyszerű levél, vagy e-mail is elegendő a panasz bejelentéséhez.
3. A pénztár választát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

2.5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz esetében:

- a) A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A pénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az

adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénztár jegyzőkönyvet vesz fel.

- b) Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- c) A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.
- d) Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- e) A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- f) A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - az ügyfél neve,
 - az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
 - az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
 - jegyzőkönyv felvevő neve, aláírása

2. írásbeli panasz esetében:

- a) Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.
- b) A pénztár a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja a panaszost az indok pontos megjelölésével.
- c) A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz jegyzőkönyvezéséről.

- d) A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a pénztár olyan tisztségviselője, megbízottja, alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- e) A panaszügyintézés nyelve a magyar.
- f) A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
- g) A panaszügyintézést elsődlegesen a pénztár munkatársainak feladata. A szabályzat betartását és a panaszokkal kapcsolatos teljes körű ügyintézését az Ellenőrző Bizottság folyamatosan ellenőrzi és az éves beszámoló tárgyaló ülésén rögzíti a tapasztaltakat.
- h) A pénztár a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a levél jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a pénztár tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.
- i) A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénztártag az alábbiakhoz fordulhat:
 - Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), adatai:
 - székhely: 1013 Budapest Krisztina krt. 55.,
 - levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172,
 - telefon: +36 80 203 776,
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu,
 - honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes;
 - Magyar Nemzeti Bank (a pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések esetén):
 - székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.,
 - levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,
 - telefon: +36 80 203 776,
 - e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu,
 - honlap: www.mnbb.hu/fogyasztovedelem;
 - Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (adatkezeléssel kapcsolatos panasz esetén igényét polgári peres úton érvényesítheti, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet):
 - ügyfélszolgálat: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.,
 - Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.,
 - telefon: +36 1 391 1400,
 - e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu,
 - honlap: www.naih.hu;
 - Bíróság.

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelező határozatot hozhat egyezség hiányában is, ha:

- a szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot,
- a kérelem megalapozott,
- és a fogyasztó által érvényesített igény nem haladja meg az 1 millió forintot.

Nem fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása vagy a 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződéssel vagy szerződésszegéssel kapcsolatos jogvita rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A 30 napos határidő eredménytelen eltelte fogyasztóvédelmi panasznak számít. Elutasításkor a pénztártagot tájékoztatni kell, hogy kérésére költségmentesen megküldhető a Pénzügyi Békéltető Testület vagy az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kérelmi nyomtatványa.

2.6. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.
2. A pénztár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. Az Igazgatótanács a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés ismertetése általában az éves beszámolót tárgyaló ülésen történik.
4. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. A pénztár panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

2.7. JELENTÉSTÉTELI KÖTELEZETTSÉG

A negyedéves felügyeleti jelentés keretében a Pénztár adatokat szolgáltat az MNB-nek a panaszügyek tekintetében. A jelentéstételi kötelezettség maradéktalan teljesítése érdekében a pénztár panasztípusonkénti nyilvántartás vezet.

A panasznyilvántartás adattartalmát jelen szabályzat függelékében szereplő minta tartalmazza.

3. A PANASZÜGY-INTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE

1. A Magyar Nemzeti Bank a pénztárakat érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénztár és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, hanem a panaszt érdemi elintézésre az érintett pénztárhoz továbbítja.
2. A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénztáraknál, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügy-intézési tevékenység továbbfejlesztése

érdekében nyilvánosságra hozhatja.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Panaszügyek kezelésének szabályzata 2025. február 17. nappal lép életbe.

Jelen Panaszügyek kezelésének szabályzatában foglaltak betartásáért és betartatásáért, a Bizalom Nyugdíjpénztár ügyvezető igazgatója a felelős.

Ugyancsak az ügyvezető igazgatója felelős a Panaszügyek kezelésének szabályzata rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályoknak, a Bizalom Nyugdíjpénztár alapszabályában foglaltaknak való megfeleléséért.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A panaszos vélemény eltérése esetén az ügyvezető igazgató bevonja az ismételt válasz előtti kivizsgálásba a pénztár Ellenőrző Bizottságát.

A szabályzat szövegében történt változtatásokat minden esetben a Pénztár Igazgatótanácsa elé kell terjeszteni.

Mellékletek:

1. sz. Panaszbejelentő jegyzőkönyv
2. sz. Ügyfélszolgálati szabályok

Függelék: MNB jelentés formátuma

Budapest, 2025. február 17.



Árkovics Orsolya
az Igazgatótanács Elnöke

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY ÉS JEGYZŐKÖNYV

Iktatószám: _____

Ügyintéző: _____

A panasz bejelentésének módja: ☐ személyes ügyfélszolgálat, ☐ telefonon történő.
Panasz bejelentés dátuma és ideje: _____

Bejelentő neve: _____

Tagsági okiratszám: _____

Születési hely, idő: _____

Lakcíme: _____

Értesítési címe: _____

Telefonszáma: _____

E-mail címe: _____

Értesítés kívánt módja: _____

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. várakozási idő utáni kifizetés, adóigazolás, nyugdíjszolgáltatás): _____

Panasz, bejelentés leírása:

Bemutatott, csatolt iratok és dokumentumok:

Kelt: _____

Panaszt bejelentő aláírása

Jegyzőkönyvet készítő aláírása

Jegyzőkönyvet elfogadta és annak egy másolati példányát _____ napon átvette:

Panaszkezelési Szabályzat 2. sz. melléklet

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYOK

Ügyfélszolgálathoz kapcsolódó fogalmak meghatározása

Ügyfél - aki tagsági viszony létesítése vagy egyéb, ahhoz kapcsolódó megbízás miatt a Pénztárhoz személyesen, telefonon, vagy írásban megkeresést intéz.

Ügyfélszolgálat - a Pénztár székhelyén előre meghatározott időpontban és időtartamban az ügyfelek tájékoztatása érdekében működtetett információs szolgáltatás.

Az ügyfélszolgáltatás főbb elvei

1. A Pénztár az ügyfelek gyorsabb tájékoztatása és megfelelőbb kiszolgálása érdekében Ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenysége során a Pénztár a Felügyeletnek a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatása kapcsán megfogalmazott ajánlásainak megfelelően jár el.
A Pénztár Igazgatótanácsa az Öpt. 29/A.§ (15.) bekezdése alapján fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak **Baranyai Tamás ügyvezető igazgatót** jelöli ki jelen szabályzat hatályba lépésével.
2. A Pénztár a tagsági viszony létesítése, illetve a szerződés megkötése előtt közérthető módon, egyértelmű és részletes tájékoztatást ad a leendő tag számára a Pénztár szolgáltatásával kapcsolatban esetlegesen felmerülő kérdésekre.
3. Az ügyfélszolgálati tevékenységet a Pénztár a tagok igényeinek, az ügyfélforgalom méretének és a nyújtott szolgáltatás sajátosságainak figyelembe vételével alakítja ki és végzi az ügyfelek érdekében. Ennek keretében a tag számára mind a **személyes ügyfélfogadást**, mind pedig a **telefonon történő segítségadást** biztosítja a Pénztár.
4. Az ügyfélszolgálati tevékenység során a Pénztár törekszik arra, hogy minden tag számára a szolgáltatás könnyen igénybe vehető legyen, és az egyes tagok a lakóhelyük, munkahelyük távolsága miatt hátrányba ne kerülhessenek. Ennek érdekében a pénztár számukra a munkáltatónál külön **munkahelyi kapcsolattartókat** bíz meg a feladat ellátásával.
5. A Pénztár nagy gondot fordít arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység során a tagok kérdéseire **gyors és pontos, közérthető** választ kapjanak, illetőleg a problémáik 15 napon belül a **lehető legegyszerűbb és leggyorsabb módon** orvoslást nyerjenek.
6. Az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó köteles biztosítani, hogy a munkája során felmerülő problémákat a **lehető legkevesebb lépésben** oldja meg, hogy a tag idejét csupán a legszükségesebb mértékben vegye igénybe.
7. A Pénztár folyamatosan figyelemmel kíséri és vizsgálja az ügyfelek kéréseinek tartalmát, és ha azok között rendszeresen ismétlődő ügyfél problémák fedezhetők fel, **megteszi a szükséges szabályozási, illetve eljárásrendi változtatás érdekében szükséges lépéseket**.
8. A Pénztár az ügyfélszolgálati tevékenység hatékonyságának biztosítása érdekében köteles olyan munkavállalót e feladatra kijelölni, aki **rendelkezik** a szükséges és alapos szakmai ismeretekkel, és az e tevékenység ellátásához nélkülözhetetlen egyéb képességekkel. Ezen kívül a Pénztár

maga is hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs a munkáját érintő érdemi döntésekről naprakész információkkal rendelkezzen.

9. A részletes és pontos tájékoztatás érdekében a Pénztár az ügyfélszolgálat fogadó helyiségében **elhelyezi, továbbá a pénztár honlapján is közzéteszi** a bemutatására szolgáló kiadványokat, a jogszabály által kifüggeszteni elrendelt tájékoztatókat, továbbá biztosítja a tagok iratbetekintési jogának gyakorlásához szükséges feltételeket.

A telefonos ügyfélszolgálat külön szabályai

10. Telefonos kapcsolatfelvétel esetén a pénztártag tájékoztatást kap arról, hogy
- amennyiben a pénztári ügyintézővel kíván beszélni, az 1-es gombot
 - amennyiben faxot kíván indítani, a 2-es gombot
 - amennyiben panaszt kíván tenni, a 3-as gombot nyomja meg.
11. A pénztártagnak ezzel módja van eldönteni, hogy milyen jellegű hívást kezdeményez.
12. Amennyiben az ügyfélszolgálat munkatársa az ügyélfogadási idő alatt nem elérhető, illetve ügyélfogadási időn kívüli kapcsolatfelvétel esetén a hívó fél üzenetet hagyhat.
13. A normál beszélgetés nem, míg a panaszos vonalra érkező hívások rögzítésre kerülnek a jelen panaszkezelési szabályzat szerint.
14. Amennyiben a normál beszélgetés tartama alatt
- az ügyintéző számára a beszélgetés tartalma alapján kiderül,
 - vagy a pénztártag a beszélgetés során maga kezdeményezi, hogy mégis inkább panaszt kíván tenni,
- az ügyintéző köteles az 1. sz. melléklet szerinti nyomtatványt kitölteni, erről az ügyfelet tájékoztatni és a kitöltött nyomtatványt az ügyfélnek megküldeni.
15. Az egyéb teendők tekintetében a Szabályzat 2.5 pontja az irányadó.