

**Vasutas és Közlekedési Dolgozók Önkéntes
Nyugdíjpénztára**
1144 Budapest, Kőszeg u.25.

Panaszkezelési Szabályzat
9. számú módosítással egységes szerkezetben

**Elfogadva: a 44/2023.10.13. sz. igazgatótanácsi határozattal.
Hatályba lép: 2023. október 13. napján.
A módosítást a vastag dőlt betűs szövegrész tartalmazza.**

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE				
Verzió szám	Módosítás leírása	Módosítás dátuma	Módosította	Jóváhagyta
9.0	66/2021. (XII.20.) MNB rendeletben foglaltak átvezetése	2022. 12.20.	Madarászné Dombi Katalin front-office csoportvezető	Igazgatótanács
10.0	2023. évi XXV. törvény bevezetése Kapcsolattartó változás	2023.10.13.	Madarászné Dombi Katalin front- office csoportvezet ő	Igazgatótanács

Jóváhagyó és módosító határozatok a korábbi szabályzat érvényét veszti az új verzió elfogadásával
51/2022. IT határozat
44/2023.10.13.sz. IT határozat

Bevezetés

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet, valamint az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. XCVI. törvény 29/A. §-a előírja a panaszkezelés rendjét és a Panaszkezelési Szabályzat készítését.

Ezen túlmenően a Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet) 2017. március 24-én közzétette a 4/2017.(III.13.) számú ajánlását a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról. Az MNB elvárja, hogy az ajánlásban felsorakoztatott elvek hatékonyan épüljenek be a pénzügyi szervezet napi működésébe és ezen elvek a vezető tisztségviselők, az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő ügyintézők, egyéb személyek, közvetítők szemléletének integráns részét alkossák.

A Panaszkezelési Szabályzat figyelembe veszi A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben, valamint a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) sz., a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló ajánlásában foglaltakat is.

A fenti célok megvalósítása kapcsán kiemelt felelősség hárul egyrészt a vezetőkre, illetve az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testületek tagjaira, akik döntenek a pénzügyi szervezet belső szabályzatairól, az azok alapján követendő gyakorlatokról, és ellenőrzik azok betartását, illetve követését, másrészt azon ügyintézőkre, egyéb személyekre, akik a fogyatékos ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatba kerülnek.

A Panaszkezelési Szabályzat célja: A fogyasztóvédelmi elvek maradéktalan érvényesülésének biztosítása azáltal, hogy ezen elvek a Pénztár napi működésébe beépülnek, a vezető tisztségviselők, az ügyvezető igazgató és az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő ügyintézők szemléletében megmutatkoznak. Kiemelt cél a Nyugdíjpénztár, valamint a pénztártagok között esetlegesen felmerülő érdekellentétek megelőzése, felismerése, a pénztártagok panaszainak hatékony, átlátható, gyors kezelése, a panaszügyintézés módjának és eljárásának szabályozása.

A panasz- és közérdekű bejelentés kezelési eljárás során érvényesülő elvek

1. Az ügyfelekkel történő együttműködés, a jóhiszeműség és az adott helyzetben elvárható magatartás a panasztételt megelőzően, a panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően.
2. Az ügyfél és a Nyugdíjpénztár között esetlegesen felmerülő érdekellentétek megfelelő kezelése.
3. A közérthetőség, az átláthatóság, a kiszámíthatóság és az információk folyamatos hozzáférhetőségének biztosítása, a szakszerű és érdemi tájékoztatás megadása.
4. A Panaszkezelési Szabályzat áttanulmányozásának biztosítása.
5. A használt fogalmak következetes alkalmazása.
6. Segítségnyújtás a panasz írásbeli megfogalmazásában, annak biztosítása, hogy az ügyfél kifogásait elkülönítetten rögzíthesse.
7. Együttműködés az ügyfél meghatalmazottjával.
8. A panasz/**közérdekű bejelentés** kivizsgálása során érdemi részletes

válaszadás.

9. A panasz/**közérdekű bejelentés** határidőben történő elintézése. Az ügyfél tájékoztatása arról, hogy amennyiben a Nyugdíjpénztár válaszával nem ért egyet, milyen jogorvoslati lehetőségei vannak.
10. A fogyatékos ügyfelekkel történő kiemelt foglalkozás.

A Panaszkezelési Szabályzat alapján a Nyugdíjpénztár biztosítja, hogy a pénztártag a pénztár magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát/**közérdekű bejelentését**:

- szóban (személyesen, vagy telefonon),
- írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, a Nyugdíjpénztár honlapjáról letölthető nyomtatványon) közölje. A nyomtatvány mintáját a Szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

A panasz fogalma

Panasz az ügyfélnek, illetve a pénztártagnak a Vasutas Nyugdíjpénztári tagsági jogviszony létesítését megelőző tájékoztatásával, a tagsági jogviszony létrejöttével, a tagsági jogviszony fennállása alatt a Nyugdíjpénztár által nyújtott szolgáltatásával, a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kifogása, **illetve olyan kérelme, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.**

Nem panasz a Nyugdíjpénztártól igényelt általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglaláskérés.

1. Ügyfélszolgálat

Az ügyfelek ügyeinek, panaszainak/**közérdekű bejelentéseinek** intézése érdekében a Nyugdíjpénztár székhelyén személyes, telefonos és elektronikus eléréssel Ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat címe és levelezési címe: 1144 Budapest, Kőszeg u. 25. 2/2.

E-mail: ugyfelszolgalat@vnyp.hu

WEB-oldal: www.vasutaspenzta.hu.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási rendje:

- hétfőn 12-16 óráig, kedden és pénteken 8-12 óráig,
- szerdán 8-16 óráig.

Az ügyfélszolgálat telefonszámai nyitvatartási időben: városi telefon: 06/1/-220-8638, 06/1/221-7193.

A Pénztár a panaszt elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

Az Igazgatótanács elrendelheti az ügyfélszolgálat szünetelését. Az ügyfélszolgálat

szünetelése esetén szóbeli panasztételre az Öpt. 29/A § (2) bekezdése értelmében előzetes időpontegyeztetést követően munkanapokon 8-16 óra között van lehetőség. Időpontot telefonon (06/1/220-8638, 06/1/221-7193), vagy e-mailben (ugyfelszolgalat@vnyp.hu) lehet egyeztetni. Ezen felül szerdai munkanapokon meghosszabbított üzemidőben 16-20 óra között telefonos panasztételre is lehetőség van.

1./ Személyesen bejelentett panasz esetén a pénztártag meghatalmazott útján is eljárhat.

Nem lehet meghatalmazott:

- a) aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be;
- b) akit jogerős bírői ítélet a közügyektől eltiltott;
- c) akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

A meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek megfelelően kell elkészíteni, írásba kell foglalni, vagy jegyzőkönyvbe kell mondani.

Írásbeli meghatalmazás esetében a meghatalmazott köteles eredeti meghatalmazását vagy annak hitelesített másolatát első jelentkezése alkalmával az iratokhoz csatolás végett a Nyugdíjpénztárnak bemutatni. (Meghatalmazás mintáját a 3.sz. melléklet tartalmazza.)

Az írásbeli meghatalmazást közokiratokba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (a meghatalmazást saját kezűleg kell írni és aláírni, vagy amennyiben a meghatalmazást a meghatalmazó nem saját kezűleg írta, akkor azt két tanúnak is alá kell írnia a lakcím- és személyazonosító okmány számuk megjelölésével, amellyel igazolják, hogy a meghatalmazó a meghatalmazást előttük írta alá, vagy aláírását a tanúk előtt saját kezű aláírásának ismerte el, vagy a meghatalmazó aláírása/kézjegye a meghatalmazáson bíró vagy közjegyző által hitelesítve van).

Az ügyvédnek adott meghatalmazáshoz - ha azt a fél saját kezűleg írta alá - tanúk alkalmazása nem szükséges; az ügyvédi meghatalmazásra egyebekben az erre vonatkozó külön jogszabályok irányadók.

A külföldön kiállított meghatalmazást közokiratba, vagy hitelesített magánokiratba kell foglalni. Az ilyen meghatalmazás felülhitelesítésére a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései az irányadók.

Az idegen nyelven kiállított meghatalmazás hiteles magyar fordítását be kell mutatni a Pénztárnak.

2./ A telefonos eléréssel működtetett panaszkezelés az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, illetve szerdán meghosszabbított üzemidőben 16-20 óra között érhető el. Az Igazgatótanács elrendelheti az ügyfélszolgálat szünetelését. Az ügyfélszolgálat szünetelése esetén telefonon történő panasztételre az Öpt. 29/A § (2) bekezdése értelmében munkanapokon 8-16 óra között, valamint szerdán meghosszabbított üzemidőben 16-20 óra között van lehetőség.

A telefonos panaszkezelés elérhetőségei: városi telefon: 06/1/220-8638, 06/1/221-7193.

A Nyugdíjpénztár kiemelkedő figyelmet fordít a fogyatékos ügyfelek esélyegyenlőségét biztosító szabályok betartására és ennek érdekében közvetlenül felveszi a kapcsolatot az ügyféllel és személyes segítséget nyújt a panaszjelzés egész folyamán.

A Nyugdíjpénztár valamennyi ügyfelekkel kapcsolatba kerülő munkatársa széles körű, alapos szakmai ismeretekkel rendelkezik.

A panasz/**közérdekű bejelentés** kezelésért felelős személy, illetve a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó munkatárs a front-office **-munkatárs**.

Feladata:

- ❖ a vonatkozó jogszabályok, valamint a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak megtartása,
- ❖ a nyilvántartás vezetése,
- ❖ az ügyfél panaszára küldendő válaszlevél tervezetének teljes körű felülvizsgálata annak érdekében, hogy a panaszban felvetett valamennyi probléma, kifogás kivizsgálásra került és panaszos számára részletes, a jogorvoslati lehetőségekre is kiterjedő válasz kerüljön megküldése.

2. Panasz és közérdekű bejelentés kezelés

A nyugdíjpénztár – tekintettel arra, hogy 50 személynél kevesebb személyt foglalkoztat, nem kötelezett belső visszaélés-bejelentési rendszer létrehozására.

A Nyugdíjpénztár a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti a pénztártagtól:

- ❖ név,
- ❖ pénztártagsági azonosító,
- ❖ lakcím, levelezési cím,
- ❖ telefonszám,
- ❖ értesítési mód,
- ❖ panasz/**közérdekű bejelentés** leírása, oka,
- ❖ panaszos/**közérdekű bejelentés** igénye,
- ❖ a panasz/**közérdekű bejelentés** alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata,
- ❖ meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás,
- ❖ a panasz/**közérdekű bejelentés** kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panasz/**közérdekű bejelentést** benyújtó pénztártag adatait a Nyugdíjpénztár az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panasz/**közérdekű bejelentés** kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz/**közérdekű bejelentés** kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz

A Nyugdíjpénztár a személyesen tett szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Az azonnal kivizsgált és orvosolt panaszról a Nyugdíjpénztár nem készít feljegyzést.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a pénztártag a panasz kezelésével nem ért egyet, a Nyugdíjpénztár a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, annak másolati példányát a pénztártagnak kimutathatóan átadja és az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A jegyzőkönyv mintáját a Szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

Ha a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, telefonon közölt panasz esetén a Pénztár megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Elutasított panasz esetén a Nyugdíjpénztár által megküldendő válaszlevélben tájékoztatni kell panaszost a jogorvoslati lehetőségekről. (A válaszlevél/jegyzőkönyv mintáját a 2. sz. melléklet tartalmazza.)

Telefonon történő panaszkezelés

A Nyugdíjpénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Nyugdíjpénztár a telefonon közölt panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, telefonon közölt panasz esetén a szolgáltató megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon közölt panasz esetén a Nyugdíjpénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt a Nyugdíjpénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi.

A hangfelvétel készítéséről, valamint a panasz azonosításához szükséges adatokról a pénztártag a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap.

Az ügyfél kérésére a Nyugdíjpénztár ingyenesen biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Nyugdíjpénztár a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát, valamint a Nyugdíjpénztár indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi a pénztártagnak. Amennyiben a panaszra 30 napon belül - a Nyugdíjpénztár által nem befolyásolható körülmény miatt - nem adható érdemi válasz, akkor a Nyugdíjpénztár írásban tájékoztatja panaszost a késedelem okáról és a vizsgálat várható befejezésének időpontjáról. A Nyugdíjpénztár a hangfelvételtől

készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát a pénztártag kérésére térítésmentesen rendelkezésre bocsátja.

Elutasított panasz esetén a válaszlevélben/jegyzőkönyvben tájékoztatni kell panaszost a jogorvoslati lehetőségekről. (A válaszlevél/jegyzőkönyv mintáját a 2. sz. melléklet tartalmazza.)

Írásbeli panasz

Írásban benyújtott panasz esetén a Nyugdíjpénztár a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát a panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül megküldi a pénztártagnak.

Amennyiben az ügyfél panaszát postai úton küldi meg, a Nyugdíjpénztár a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot postai úton küldi meg, amennyiben az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Panasz és közérdekű bejelentés kezelés

A panasz pénzügyi panasznak minősül, ha a pénztár pénzügyi szolgáltatásával kapcsolatos. ***A panaszt és közérdekű bejelentést a nyugdíjpénztárhoz történő beérkezés napjától számított 30 napon belül kell elintézni. Amennyiben a panasz, vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost/bejelentőt az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak megjelölésével írásban tájékoztatni kell, A panasz, közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a 6 hónapot.***

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a nyugdíjpénztár mellőzi.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, gondoskodni kell a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, az okozott sérelem orvoslásáról és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A pénzügyi panaszt közvetlenül a pénztárhoz kell eljuttatni levélben, e-mailben, telefonon, személyesen, vagy kizárólag a pénztártag által hozzáférhető internetes tagi portálon. Formanyomtatvány díjmentesen igényelhető a pénztár elérhetőségein, illetve letölthető a pénztár honlapjáról:

www.vasutaspenztar.hu/Nyomtatványok/Letölthető nyomtatványok és adatkezelési tájékoztató/ Panaszbejelentés **PANASZBEJELENTES**

(Vasutas Nyugdíjpénztár székhely, levélcím: 1144 Bp. Kőszeg u. 25. 2/2., e-mail: ugyfelszolgalat@vnyp.hu, telefon: 06/1/220-8638, 221-7193, tagiportal.vnyp.hu.) Az írásbeli pénzügyi panasz közlését követő 15 munkanapon belül tájékoztatja panaszost a vizsgálat megkezdéséről. A panaszra a pénztár 30 napon belül írásban, indoklással válaszol. Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén a pénztártagok számára a Pénzügyi Békéltető Testületnél vagy bíróságnál van jogorvoslati lehetőség, az eljárás nem minősül fogyasztóvédelmi eljárásnak.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult.

Fogyasztóvédelmi panasznak minősül, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- ha a pénztártól téves, megtévesztő, vagy hiányos tájékoztatást kapott,
- ha a válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve a pénztár a panaszt nem a jogszabályban előírt módon, kezelte, vizsgálta ki,
- a panaszkezelés nem a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően történt
- a pénztár válaszából egyéb, törvényben rögzített fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

Fogyasztóvédelmi panaszát a Magyar Nemzeti Banknál (MNB) nyújthatja be a jogsértést követő 5 éven belül, melyet:

- megküldhet postán (Magyar Nemzeti Bank 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. címre, telefon: +36-80 203-776 Fax: +36-1 489-9102, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu, honlap: www.mnb.hu/penzugyinatavigator);
- leadhat személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Bp. Krisztina krt. 6.);
- leadhat bármelyik Kormányhivatalban;
- vidéken leadhat a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatában (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>);
- benyújthat elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül.

A formanyomtatvány díjmentesen igényelhető a pénztár elérhetőségein, vagy letölthető az MNB honlapjáról:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/Formanyomtatvanyok>.

Az ügyfél kérelmére az MNB a kérelem beérkezésétől számított 6 hónapon belül válaszol.

Az MNB egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénzügyi tárgyú szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében, illetve méltányossági kérelme ügyében az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulhat (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívül rendezésével, a szerződés megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásával kapcsolatos vita esetén, továbbá az egyezségkötés elősegítése a panaszos pénztárhoz benyújtott méltányossági kérelmeinek ügyében).

A PBT eljárása írásbeli kérelemmel kezdeményezhető. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy ingyenes: eljárási díj, illeték sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót nem terheli. Az ügyintézés során azonban felmerülhetnek egyéb költségek, ilyen például a fénymásolási, posta-, illetve utazási költség, vagy az ügyvédi munkadíj. Ezek a kiadások a feleket terhelik.

A formanyomtatvány díjmentesen igényelhető a pénztár elérhetőségein, vagy letölthető a PBT honlapjáról: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/Formanyomtatvanyok>

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: [06/80/203-776](tel:0680203776), Fax: +36-1 489-9102, e-mailcím: pbt@mnb.hu, ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap www.mnb.hu/bekeltetes www.penzugyibekeltetotestulet.hu.

A kérelemre a Pénzügyi Békéltető Testület a hiánytalan kérelem beérkezésétől (befogadási időpontjától) számított 90 napon belül válaszol, amelyet a PBT elnöke egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthat.

Panaszos tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről:

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerint fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén panaszos az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása során a vitát nem sikerül rendezni, akkor a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat. A bírósági

eljáráshoz a formanyomtatvány díjmentesen igényelhető a pénztártól, vagy letölthető: <https://birosag.hu/eljarasok-nyomtatvanyai>

További részletes fogyasztóvédelmi információk:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem> <https://www.mnb.hu/penzugyivavigator>

3. Ügyviteli eljárás

A Nyugdíjpénztárhoz a pénztártagoktól érkező vagy a felügyeleti szerv által továbbított panaszügyek, **közérdekű bejelentések** intézése a jelen Szabályzatban foglaltak alapján történik.

A beérkező panaszügyek ügyviteli folyamatára a jelen Szabályzatban foglalt eltérésekkel a Vasutas Nyugdíjpénztár „Iratkezelési és Ügyviteli Szabályzatában” foglaltakat kell alkalmazni.

A Nyugdíjpénztár a beérkezett panaszokról, **közérdekű bejelentésekről**, azok rendezéséről, illetve megoldását szolgáló intézkedésekről a front-office **munkatárs** „Nyilvántartást” vezet.

A nyilvántartás kötelező tartalma:

- a.) A panasz/**közérdekű bejelentés** leírása, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölése.
- b.) **Benyújtásának** időpontja, módja.
- c.) **Rendezésére** vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka.
- d.) Az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy neve.
- e.) **Megválaszolásának** időpontja.
- f.) A válaszlevél postára adásának, illetve elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátuma.

Az éves beszámoló kiegészítő mellékletében részletesen foglalkozni kell a benyújtott panaszokkal, **közérdekű bejelentésekkel és** azok érdemi elintézésével.

Telefonon közölt panasz/**közérdekű bejelentés** esetén a hangfelvételt a Nyugdíjpénztár 5 évig, az egyéb módon bejelentett panaszt, **közérdekű bejelentést** és az arra adott választ 5 évig megőrzi és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A Vasutas Nyugdíjpénztár a Panaszkezelési Szabályzatot székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

A Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak megtartásáért a Nyugdíjpénztár valamennyi munkatársa felelős.

1. A fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmód

A Nyugdíjpénztár tevékenysége, a fogyatékos ügyfelekkel való kapcsolattartása és a társadalmi felelősségvállalása során az ajánlásban megfogalmazott elvek hatékony érvényre juttatását szem előtt tartva jár el.

A Nyugdíjpénztár fogyatékos ügyfeleinek biztosítja a teljes körű felvilágosítást, segítségnyújtást.

A fogyatékos ügyfél igénye esetén előre egyeztetett időpontban a Nyugdíjpénztár ügyintézője az ügyfél által megjelölt helyen (lakóhely, tartózkodási hely) személyesen jelenik meg és minden felvilágosítást, segítségnyújtást megad ügyének rendezéséhez.

Záró rendelkezés

A 9. számú módosítással egységes szerkezetű Panaszkezelési Szabályzat 2023. október 13. napján lép hatályba.

Hatályba lépésével egyidejűleg az 51/2022. sz. igazgatótanácsi határozattal elfogadott Szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2023. **október 13.**



**Steininger Zsolt Tamás
Igazgatótanács elnöke**

JEGYZŐKÖNYV
szóbeli (személyesen, vagy telefonon bejelentett) panasz/közérdekű bejelentés
felvételéről

Pénztártag neve:

Tagi azonosítószáma:

Lakcíme:

Levelezési címe:

A panasz/közérdekű bejelentés módja:

Telefonon bejelentett panasz esetén a telefonbeszélgetés azonosítószáma és időpontja:

A pénztártag által bemutatott iratok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

A panaszt/közérdekű bejelentést felvevő ügyintéző neve:

**Készült a Vasutas Nyugdíjpénztár Ügyfélszolgálatán (1144 Bp. Kőszeg u. 25.),
20.....-án**

A panasz/közérdekű bejelentés részletes leírása:

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása és a hozott intézkedések:

A panaszra/közérdekű bejelentésre adott válasz:

A panasz pénzügyi panasznak minősül, mert a pénztár pénzügyi szolgáltatásával kapcsolatos.

.....

ügyfél aláírása

.....

ügyintéző aláírása

2. sz. melléklet

VÁLASZLEVÉL/JEGYZŐKÖNYV
elutasított panasz/**közérdekű bejelentés** ESETÉBEN

Pénztártag neve:

Tagi azonosítószáma:

Lakcíme:

Levelezési címe:

A **panasz/közérdekű bejelentés** módja, dátuma:

A pénztártag által bemutatott iratok és egyéb bizonyítékok tételes jegyzéke:

A panaszt/**közérdekű bejelentést** felvevő ügyintéző neve:

A panasz/**közérdekű bejelentés** részletes leírása:

A panasz/**közérdekű bejelentés** kivizsgálására tett pénztári intézkedések leírása:

A panaszra/**közérdekű bejelentésre** adott válasz:

„Bejelentett panaszát/**közérdekű bejelentését** az alábbi indokokra tekintettel elismerjük/ elutasítjuk **(nem megfelelő válasz törlésre kerül)**:

Tájékoztatjuk, hogy a panasz/**közérdekű bejelentés**

- a. a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésére
- b. az MNB-ről szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálásra irányul.
- c. xxx része a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésére, az yyy része az MNB-ről szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul.

(megfelelő kiválasztandó, nem megfelelő törlésre kerül)

A/ Amennyiben a panaszra adott választ nem fogadja el, öt éven belül írásban fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál (MNB) az alábbi esetekben:

- panaszára 30 napon belül nem kapott választ,
- panaszára a Nyugdíjpénztár egyáltalán nem válaszolt,
- téves, megtévesztő, vagy hiányos tájékoztatást kapott,
- a Nyugdíjpénztár a szerződéskötéssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi rendelkezést megsértette.

Kérelméhez csatolni kell:

- a pénztárhoz benyújtott panaszának másolatát,
- a pénztár választát (vagy ha nem kapott választ, akkor az Ön erről szóló nyilatkozatát),
- amennyiben meghatalmazott útján jár el, akkor a meghatalmazotti nyilatkozatot,
- minden olyan egyéb dokumentumot, amely kérelmét alátámasztja.

Fogyasztóvédelmi kérelmét a Magyar Nemzeti Banknál (MNB) nyújthatja be a jogsértést követő 5 éven belül, melyet:

- megküldhet postán (Magyar Nemzeti Bank 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. címre, telefon: +36-80 203-776 Fax: +36-1 489-9102, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: www.mnbb.hu/penzugyinavigators);
- leadhat személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Bp. Krisztina krt. 6.);
- leadhat bármelyik Kormányablakban;
- benyújthat elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül.

A kormányomtatvány díjmentesen igényelhető a pénztár elérhetőségein (Vasutas Nyugdíjpénztár székhely, levélcím: 1144 Bp. Kőszeg u. 25. 2/2., e-mail: ugyfelszolgalat@vnypp.hu, telefon: 06/1/220-8638, 221-7193.), vagy letölthető az MNB honlapjáról: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/Formanyomtatvanyok>.

Kérelmére az MNB a kérelem beérkezésétől számított 6 hónapon belül válaszol.

További részletes fogyasztóvédelmi információk:

<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>
<https://www.mnbb.hu/penzugyinavigators>”

B/ A Vasutas Nyugdíjpénztárnál létesített tagsági jogviszony létrejöttével, megszűnésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügye rendezése érdekében

eljárást kezdeményezhet a Pénzügyi Békéltető Testületnél (PBT) az alábbi esetekben:

- a Nyugdíjpénztár megsértette a szerződés rendelkezéseit,
- a szerződésszegés Önnek kárt okozott,
- amennyiben a pénztárnál korábban már megkísérelte panaszja rendezését, vagy a pénztárnál eredménytelen méltányossági kérelemmel élt,
- összegszerű elszámolási vitája van a Nyugdíjpénztárral.

Az eljárás célja, hogy bíróságon kívüli egyezséget hozzon létre a felek között.

A PBT eljárása gyors (90 napon belül befejeződik) ingyenes, jogi képviselő igénybevétele nem kötelező.

Az eljárás írásbeli kérelemmel kezdeményezhető a PBT általános 150.sz. formanyomtatványán (méltányossági kérelem esetén a PBT 180. sz. formanyomtatványon).

A formanyomtatvány díjmentesen igényelhető a pénztártól is (Vasutas Nyugdíjpénztár székhely, levélcím: 1144 Bp. Kőszeg u. 25. 2/2., e-mail: ugyfelszolgalat@vnyp.hu, telefon: 06/1/220-8638, 221-7193.), vagy letölthető a PBT honlapjáról: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/Formanyomtatvanyok>

Az ügyintézés során felmerülhetnek egyéb költségek, ilyen például a fénymásolási, posta-, illetve utazási költség, vagy az ügyvédi munkadíj. Ezek a kiadások a feleket terhelik.

Kérelméhez csatolni kell:

- a pénztárhoz benyújtott panaszának másolatát,
- a pénztár válaszát (vagy ha nem kapott választ, akkor az Ön erről szóló nyilatkozatát),
- amennyiben meghatalmazott útján jár el, akkor a meghatalmazotti nyilatkozatot,
- minden olyan egyéb dokumentumot, amely kérelmét alátámasztja.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

ügyfélszolgálat: 1122 Bp. Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: [06/80/203-776](tel:0680203776), Fax: +36-1 489-9102, e-mailcím: pbt@mnb.hu, ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: www.mnb.hu/bekeltetes
Meghallgatások helyszíne: 1133 Bp. Váci út 76. Capital Square Irodaház

Kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület a hiánytalan kérelem beérkezésétől (befogadási időpontjától) számított 90 napon belül válaszol, amelyet a PBT elnöke egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthat.

Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása során a vitát nem sikerül rendeznie, akkor a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat. A bírósági eljáráshoz a formanyomtatvány díjmentesen igényelhető a pénztártól (Vasutas

Nyugdíjpénztár székhely, levélcím: 1144 Bp. Kőszeg u. 25. 2/2., e-mail: ugyfelszolgalat@vnyp.hu, telefon: 06/1/220-8638, 221-7193.), vagy letölthető: <https://birosag.hu/eljarasok-nyomtatvanyai>

További részletes fogyasztóvédelmi információk:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

<https://www.mnb.hu/penzugyinarigato>"

Budapest, 202.....

Összeállította:

Madarászné Dombi Katalin
front-office csoportvezető

Ellenőrizte:

Kissné Henzély Adél
főkönyvelő

dr. Tohai Szilvia
ügyvezető igazgató

MEGHATALMAZÁS

Alulírott (meghatalmazó neve, születési helye, ideje, édesanyja neve, személyi igazolvány száma, lakcíme) a Vasutas Nyugdíjpénztár tagja meghatalmazom(meghatalmazott neve, születési helye, ideje, édesanyja neve, személyi igazolvány száma, lakcíme), hogy a Vasutas Nyugdíjpénztárnál ügyem intézése során képviselőtemben teljes körűen eljárjon.

Keltezés:

.....
Meghatalmazó aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....
.....
Olvasható név, lakcím, aláírás,
személyi igazolvány szám

.....
.....
Olvasható név, lakcím, aláírás,
személyi igazolvány szám

FOGYASZTÓI PANASZ

A VASUTAS NYUGDÍJPÉNZTÁRRAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Az írásbeli panaszt a fogyasztó közvetlenül a Nyugdíjpénztárnak nyújthatja be. A panasszal érintett intézménynek **30 napja** van, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva a panaszosnak írásban megküldje. A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A válasz elmaradása esetén a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat beadvánnyal, és ha a kérelemre indult eljárás során bebizonyosodik a jogsértés, bírságot szabhat ki.

Pénzügyi intézmény:

VASUTAS NYUGDÍJPÉNZTÁR 1144 Budapest, Kőszeg u. 25.

Panaszos neve:

Lakcíme:

Telefonszáma:

E-mailcíme:

Panaszügyintézés helye, időpontja személyesen tett panasz esetén:

Csatolt dokumentumok (pl. szerződés, képviselő meghatalmazása):

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. önkéntes nyugdíjpénztári szolgáltatás, kilépés, elszámolás):

Az érintett pénzügyi szervezetnél az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. pénztartásági azonosítószám, adószám):

Panasz oka:

- nem nyújtottak szolgáltatást*
- nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották*
- késedelmesen nyújtották a szolgáltatást*
- a szolgáltatást nem megfelelően nyújtották*
- a szolgáltatást megszüntették*
- kára keletkezett*
- nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel*
- téves tájékoztatást nyújtottak*
- hiányosan tájékoztatták*
- díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet*
- járadékos költségekkel nem ért egyet*
- egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet*
- kártérítést visszautasították*
- nem megfelelő kártérítést nyújtottak*
- szerződés felmondása*
- egyéb panasza van*

Egyéb típusú panasz megnevezése:

PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA:

Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the upper and middle portions of the page. It is intended for a signature or stamp.

Kelt: _____

Panaszbejelentő aláírása
(aláírás nélkül érvénytelen!)