

A

BUDAPEST ÖNKÉNTES NYUGDÍJPÉNTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Jóváhagyva a Budapest Országos Önkéntes Kölcsönös Nyugdíjpénztár (továbbiakban Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár) Igazgatótanácsának 2023. július 25-i határozata alapján.

Hatályos: 2023. július 25.

Dr. Németh Krisztián
az igazgatótanács elnöke
Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár

TARTALOMJEGYZÉK

1. A PANASZ	3
2. AZ ÜGYFÉLKÉRÉS	3
3. A PANASZOS	3
4. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLETEK MEGHATÁROZÁSA	3
5. PANASZBEJELENTÉS HELYE, PANASZ BEÉRKEZÉSE, RÖGZÍTÉSE, NYILVÁNTARTÁSA	3
5.1. PANASZBEJELENTÉSI MÓDOK, HELYEK, ELÉRHETŐSÉGEK.....	3
5.2. PANASZOK BEÉRKEZÉSE AZ MBH BANK NYRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN KERESZTÜL	4
5.3. ADMINISZTRÁCIÓS SZOLGÁLTATÓN (EHP ZRT.) KERESZTÜL BEÉRKEZŐ PANASZOK	4
5.4. MAGYAR NEMZETI BANKON, ILLETVE A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEN KERESZTÜL ÉRKEZŐ PANASZOK	5
5.5. A PANASZ JEGYZŐKÖNYV TARTALMA.....	5
5.6. PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	5
6. A PANASZOK MEGOLDÁSA	6
6.1. HELYBEN MEGOLDHATÓ ÜGYFÉLPANASZOK	6
6.2. KÖZPONTI MEGOLDÁST IGÉNYLŐ ÜGYFÉLPANASZOK	6
7. HATÁRIDŐK, ILLETÉKESÉG, TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	6
8. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK	8
9. FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS ÉS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	8

1. A PANASZ

Panasz az adott Pénztár magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan reklamáció, amelyben a panaszos a Pénztár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét, elégedetlenségét megfogalmazza. Ez lehet a szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – a Pénztár magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Panasznak tekintünk továbbá minden külső fél által egyértelműen kinyilvánított elégedetlenséget függetlenül attól, hogy azt mivel kapcsolatban és hogyan tette.

A Pénztár biztosítja, hogy a panaszos a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

2. AZ ÜGYFÉLKÉRÉS

Nem minősül panasznak a pénztártag, munkáltatói tag, ügyfél által a Pénztárral kapcsolatban benyújtott olyan kérelem, amely adatváltozás bejelentésére, dokumentumpótlásra (tagsági okirat, kivonat, adóigazolás, stb.), általános tájékoztatás-kérésre irányul.

3. A PANASZOS

Panaszos lehet természetes személy (pénztártag, ügyfél) - önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében -, jogi személy, vagy más szervezet (munkáltatói tag, ügyfél), aki a Pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A fentiek alapján panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Pénztár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja. A pénztártag eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a pénztártag meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. 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.). Meghatalmazás hiányában a Pénztár közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

4. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLETEK MEGHATÁROZÁSA

A panaszügyintézetést a Pénztár megbízásából az **MBH Bank Nyrt.** Központi Panaszkezelése (továbbiakban: Központi Panaszkezelés) látja el.

A panaszok megoldásában kiemelt jelentőségű a Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár teljeskörű adminisztrációját ellátó Első Hazai Pénztárszervező és Működtető Zrt. (továbbiakban: EHP Zrt.) szerepe.

Az EHP Zrt. köteles a panaszok megoldásában szükséges összes szakmai támogatást, adatot, információt a jelen szabályzatban megadott határidőn belül a Központi Panaszkezelés ügyintézőinek biztosítani.

A Központi Panaszkezelés és az adminisztrációs szolgáltató közötti kapcsolattartás írásban, e-mail útján történik.

5. PANASZBEJELENTÉS HELYE, PANASZ BEÉRKEZÉSE, RÖGZÍTÉSE, NYILVÁNTARTÁSA

5.1. PANASZBEJELENTÉSI MÓDOK, HELYEK, ELÉRHETŐSÉGEK

Telefonon a telefonos ügyfélszolgálatokon keresztül: Telebank: +36-80-350-350 telefonszámon a 6.3. menüpont alatt hétfői munkanapokon 8 és 20 óra között, a hét további munkanapjain 8 órától 18 óráig érhető el. Panasz rögzítése ezen időintervallumon kívül is lehetséges.

Személyesen az **MBH Bank Nyrt.** fiókhálózatán keresztül a fiókok nyitvatartási idejében. A bankfiókok listája és nyitvatartási ideje az **MBH Bank Nyrt.** honlapján elérhető.

Elektronikus úton az ugyfelszolgalat@mbhbank.hu címen folyamatosan

Levélben a következő címeken:

- Központi cím: **Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár** 1138 Budapest, Váci út 193.
- **MBH Bank Nyrt.** Panaszkezelési Osztály: 5600 Békéscsaba, Andrássy út 37-43.
- Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár 1245 Budapest, Pf.: 1052

A Pénztár a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A Pénztár köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Panasz érkezik az EHP Zrt-n keresztül (általában a Pénztár postafiók címére történő címzés esetén), valamint a személyes panaszbejelentés esetén az **MBH Bank Nyrt.** fiókhálózatán, illetve telefonos vagy internetes ügyfélszolgálatán keresztül is. A panaszt általánosságban, ha máshová is érkezett, minden esetben a Központi Panaszkezelésre kell eljuttatni és/vagy a Központi panasznyilvántartó rendszerben kell rögzíteni.

5.2. PANASZOK BEÉRKEZÉSE AZ **MBH BANK NYRT.** ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN KERESZTÜL

Levélben vagy faxon **MBH Bank Nyrt. fiókba** érkezett bejelentéseket érkeztetést és iktatást követően belső postával haladéktalanul továbbítani kell a **Központi Panaszkezelés** felé. A dokumentumra a bejelentés iktatószámát fel kell vezetni.

Telefonon történő szóbeli panasz bejelentésének lehetőségét, ideértve az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt a legalább a hét minden munkanapján 8 órától 18 óráig, kivéve a hét egy munkanapján hétfőn 8 órától 20 óráig biztosítja a Pénztár. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt a TeleBank hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről a pénztártagot a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén közölni kell a pénztártaggal a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Pénztár a pénztártag kérésére, előzetesen egyeztetett időpontban és helyen biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen, 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A Pénztár a pénztártag kérésére térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát.

Ha a pénztártag a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges úgy az ügyintéző a reklamációt a Bank panaszkezelő rendszerébe rögzíti. Ebben az esetben fel kell hívni a pénztártag figyelmét a következőkre: Reklamációja rögzítésre került, és a Központi Panaszkezelés minden részletre kiterjedően kivizsgálja a bejelentést, majd legkésőbb a bejelentéstől számított 30 naptári napon belül válaszol, továbbá a panaszról készült hangfelvétel öt évig kerül megőrzésre. Továbbá telefonon közölt panasz esetén meg kell adni a pénztártagnak a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról felvett jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt a pénztártagnak írásban meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

Személyes panaszbejelentés esetén a szóbeli panasz azonnal kivizsgálásra, és szükség szerint megoldásra kerül. Ha a pénztártag a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy az ügyintéző a reklamációt a Bank panaszkezelő rendszerébe rögzíti. Fel kell hívni a személyesen megjelent pénztártag figyelmét a következőkre: Reklamációja rögzítésre került, és a Központi Panaszkezelés minden részletre kiterjedően kivizsgálja a bejelentést, majd legkésőbb a bejelentéstől számított 30 naptári napon belül válaszol. A szóbeli panasz felvételét követően tájékoztatni kell az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő Központi Panaszkezelés elérhetőségéről. A fiókban a panaszbejelentő lap (jegyzőkönyv) kötelezően kinyomtatandó, és egy példányát az ügyfél számára a panasz rögzítését végző ügyintéző aláírásával, átvette jelzéssel és az ügyfél aláírásával át kell adni. A panaszbejelentő lap (jegyzőkönyv) ügyintéző és az ügyfél által aláírt, az átvételt igazoló másik példányát az ügyféldossziéba, annak hiányában a napi anyagba szükséges lefűzni.

5.3. ADMINISZTRÁCIÓS SZOLGÁLTATÓN (EHP ZRT.) KERESZTÜL BEÉRKEZŐ PANASZOK

Amennyiben a **panasz az adminisztrációs szolgáltatóhoz érkezik be**, annak kezelése a beérkezési csatornától függően az alábbiak szerint történik:

E-mailben érkező panaszok esetében az adminisztrációs szolgáltató illetékes ügyintézője elektronikusan továbbítja a bejelentést a **Központi Panaszkezelés** e-mail címére, ahol panasz rögzítése is történik.

Levélben érkező panasz esetében az adminisztrációs szolgáltató illetékes ügyintézője beszkeneli a panaszlevelet, borítékot, az esetlegesen ügyfél által csatolt egyéb dokumentumot, majd e-mailban továbbítja a Központi Panaszkezelés felé, ahol a panasz rögzítése is történik.

5.4. MAGYAR NEMZETI BANKON, ILLETVE A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEN KERESZTÜL ÉRKEZŐ PANASZOK

Az MNB/PBT által a Pénztár levelezési címére küldött ügyfélpanaszok esetében ugyanúgy történik a **Központi Panaszkezeléshez** a továbbítás elektronikus formában. Ezen bejelentések papír alapon történő továbbítását szintén ugyanúgy el kell végezni. Rögzítés során a beérkezési csatorna: MNB/PBT.

5.5. A PANASZ JEGYZŐKÖNYV TARTALMA

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a pénztártag neve;
- b) a pénztártag lakcíme, ügyfél székhelye illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a pénztártag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások (panaszelemek) elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) pénztári azonosító, panasszal érintett szerződés száma;
- f) a pénztártag, ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a pénztártag illetve ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- i) a Pénztár (panasszal érintett szolgáltató) neve és címe.

A pénztártag az írásbeli panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett - formanyomtatványt is használhatja. A formanyomtatvány a pénztár honlapjáról is elérhető.

5.6. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A Központi Panaszkezelés a Központi Panasznyilvántartó rendszerben a pénztártagok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának (postára adásának) – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – időpontját.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a pénztár

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

6. A PANASZOK MEGOLDÁSA

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

6.1. HELYBEN MEGOLDHATÓ ÜGYFÉLPANASZOK

Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható, helyben megoldható, úgy panaszkezelésre az EHP Zrt., az **MBH Bank Nyrt.** fiókhálózata, és az **MBH TeleBank** is jogosult.

A Pénztárszolgáltató kivételével a helyben megoldott panaszokat a Panaszkezelési rendszerben kell rögzíteni.

A helyben megoldható panasz kezelésében / megoldásában lehetőség szerint nem vesz részt a panaszt kiváltó ügyben közreműködő kolléga.

6.2. KÖZPONTI MEGOLDÁST IGÉNYLŐ ÜGYFÉLPANASZOK

Amennyiben a panasz azonnal nem kivizsgálható, helyben nem oldható meg és kezeléséhez, illetve megoldásához szükséges információk nem, vagy hiányosan állnak az ügyintézők rendelkezésére, a továbbiakban a megoldás / kivizsgálás, valamint a válaszadás az **MBH Bank Nyrt.** Központi Panaszkezelés feladata.

A nyugdíjpénztári panaszkezelést végző munkatársak kizárólag olyan munkatársak lehetnek, akik nyugdíjpénztári oktatásban részesültek. Az oktatásért a - panaszügyintéztést a Pénztár megbízásából ellátó – **MBH Bank Nyrt.** a felelős.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben a panaszkezelő osztály felveszi az ügyféllel a kapcsolatot a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A panaszkezelés során különösen a következő adatok kérhetők az ügyféltől:

- a) neve;
- b) pénztári azonosító; ügyfél szerződésszáma
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett pénztári szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a kizárólag az ügyfél, pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata, mely a Pénztárnak nem áll rendelkezésére;
- i) meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás;
- j) 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.

A panaszkezelő munkatársak a beérkező panaszokat minden esetben írásban, a Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár hivatalos fejléces levélpapírján válaszolják meg.

A panaszos ügyfelek részére a Pénztár nevében kiküldött leveleket a Központi Panaszkezelés részlegének nyugdíjpénztárakkal foglalkozó ügyintézői, valamint közvetlen vezetőik együttesen írják alá, a „Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár megbízásából:” feltüntetésével.

7. HATÁRIDŐK, ILLETÉKESÉG, TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Amennyiben a panasz kezeléséhez / megoldásához szükséges információk nem, vagy hiányosan állnak az ügyintézők rendelkezésére, az illetékes társosztályok / szervezetek munkatársaihoz kell fordulni, akik a szükséges információkat **2 munkanapon** belül kötelesek a Panaszkezelés rendelkezésére bocsátani. Az ügyfélpanasz jellégétől függően az illetékes társosztályok / szervezetek, és munkatársak a következők:

- **MBH Befektetési Alapkezelő Zrt.** - nyugdíjpénztári portfóliómenedzser: hozammal kapcsolatos panaszok.

- EHP Zrt: számlakivonatokkal, elszámolásokkal, egyéni számlák egyenlegével, szolgáltatás-igényléssel kapcsolatos problémák
- **MBH Bank Nyrt.**, Lakossági Termékmenedzsmet - nyugdíjpénztári termékmenedzser: szervezeti, jogi, ügyfélkapcsolati, termék problémák

A kivizsgálást követően a Központi Panaszkezelés elsősorban írásban tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat eredményéről.

A Központi Panaszkezelés a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját csak akkor küldi meg elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező elektronikus csatornán), ha az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszer üzemeltetésének, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárás alkalmazásának feltételei már biztosítottak és a Központi Panaszkezelés rendelkezésére állnak, és a panasz az ügyfél által bejelentett és a Pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Pénztár (illetve szolgáltatója) által – annak kialakítását követően - üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A Központi Panaszkezelés a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a pénztártagnak, ügyfélnek.

A panasz elutasítása esetén a Pénztár kitér az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, Alapszabály pontos szövegét. A Pénztár a választ közérthetően fogalmazza meg.

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a Pénztár által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Pénztár a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Pénztár a tájékoztatási kötelezettsége alapján a következőket teljesíti:

A Pénztár panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés, illetve 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.

Ha a Pénztár szerint a panasz a fenti *a)* és *b)* pontot is érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az *a)*, illetve a *b)* pont körébe.

A panasz elutasítása esetén a Pénztár továbbá tájékoztatja a pénztártagot, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál (továbbiakban: MNB) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénztárnak meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy az ügyfél kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló pénztári telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Pénztár a fentiek szerinti tájékoztatási kötelezettségét figyelemfelhívásra alkalmas módon teljesíti.

A Pénztár a panaszra adott válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Pénztár a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A panaszt és az arra adott választ legalább öt évig meg kell őrizni, az MNB kérésére pedig be kell mutatni.

8. A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panaszrögzítést, panaszkezelést végző szerv öt évig megőrzi. A Pénztár a Központi Panaszkezeléstől érkező panaszkimutatások nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen – a jogszabályi feltételeknek való megfelelés mellett - panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának és eredményességének mérése.

A Pénztár a panaszügyintézássel kapcsolatos tevékenységét a pénztártagok igényeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

A Pénztár jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Pénztár székhelyén és telephelyén kifüggeszti, valamint a honlapján közzéteszi, továbbá hozzáférhetővé teszi az e célra kijelölt hivatalos ügyfélszolgálati helységeiben.

9. FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS ÉS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A *fogyasztónak nem minősülő* panaszos ügyfelet a panasz elutasítása esetén a pénztár tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. Szintén a bírósághoz fordulhat a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén.

Fogyasztónak minősülő ügyfél fogyasztóvédelmi tájékoztatása:

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni szükséges a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy a teljes panasz, vagy annak mely része irányult:

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

- a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére.

Jogszabályi kötelezettség alapján továbbá tájékoztatni szükséges a fogyasztónak minősülő panaszos ügyfelet arról, hogy amennyiben a panasz kivizsgálása eredményével nem ért egyet:

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán** (címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefonszáma: 06-80-203-776, e-mail elérhetősége: ugyfelszolgalat@mbn.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet,

- vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Polgári perrendtartás szabályai szerint az illetékes bírósághoz fordulhat, vagy a **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását kezdeményezheti elektronikusan formában az Ügyfélkapun keresztül, illetve írásban – postai úton vagy személyesen benyújtott kérelemmel - (**ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.**, levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf.: 172., telefonszáma: 06-80-203-776, e-mail elérhetősége: ugyfelszolgalat@mbn.hu, internetes elérhetősége: www.mnb.hu/bekeltetes).

Szintén a fenti szervezetekhez fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén.

Az MNB-hez illetve a Pénzügyi Békéltető Testülethez beadandó fogyasztói kérelmek formanyomtatványai a következő internetes elérhetőség alatt megtalálhatóak: mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz.

A panaszos ügyfél kérése alapján a beadandó fogyasztói kérelemre vonatkozó formanyomtatványt a pénztár ingyenesen, a kérés kézhezvételétől számított legkorábbi időponttal elektronikusan vagy postai úton megküldi. Kérés a következő elérhetőségek bármelyikén érkezhetsz a pénztárba:

levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Andrassy út 37-43.,

telefon: +36-80-350-350,

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mbhbank.hu

Egyúttal a pénztár tájékoztatja a fogyasztónak minősülő panaszos ügyfelet, hogy a pénztár a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 103. § (1) bekezdésében meghatározott, a békéltető testületi eljárásra és egyezség hiányában a békéltető testületi eljárásban hozott határozatra vonatkozó alvételési nyilatkozatot nem tett.

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