



AZ MKB SZÉCHENYI PIHENŐKÁRTYA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

6/2018. sz.

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Az MKB Nyugdíjpénztárt és Egészségpénztárt Kiszolgáló Kft., mint MKB Széchenyi Pihenőkártyát kibocsátó intézmény a 28/2014. (VII.23.) számú MNB rendelet alapján jelen szabályzatban rendelkezik a panaszkezelés során alkalmazandó eljárásokról és az ügyintézés módjáról a Kártyabirtokosi panaszok hatékony, átlátható kezelése és kivizsgálása érdekében.

Fogalmak:

Kártyakibocsátó: Az MKB Széchenyi Pihenőkártyát kibocsátó intézmény, azaz az MKB Nyugdíjpénztárt és Egészségpénztárt Kiszolgáló Kft.

Kártyabirtokos: Az MNB rendeletben nevesített „fogyasztónak minősülő ügyfél”, SZÉP kártya szolgáltatást igénybe vevő ügyfél.

Panasz: a Kártyakibocsátó tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a Kártyakibocsátó eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak, ha a Kártyabirtokos a Kártyakibocsátótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ha a Kártyabirtokos kérése személyes adatainak Kártyakibocsátó általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol.

A panaszok hatékony elintézése érdekében a Kártyakibocsátó a panaszügy megoldásához szükséges mértékben személyes adatokat kezel. A Kártyabirtokos személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Kártyakibocsátó az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

I. A KÁRTYAKIBOCSÁTÓ PANASZKEZELÉSE

1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

A Kártyakibocsátó biztosítja, hogy a Kártyabirtokos a Kártyakibocsátó magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

1.1. Szóbeli panasz esetén:

- a) személyesen: személyes ügyfélszolgálatunkon a 1134 Budapest, Dévai u. 23. szám alatt, annak nyitvatartási idejében: hétfőtől péntekig 9-15 óra között;
- b) telefonon: az erre a célra biztosított 06 1 268-7272-es ügyfélszolgálati hívószámon: hétfőtől péntekig 9-15 óra között.

1.2. Írásbeli panasz esetén:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján: a 1134 Budapest, Dévai u. 23. szám alatti ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási idejében leadva;
- b) postai úton: az MKB Nyugdíjpénztárt és Egészségpénztárt Kiszolgáló Kft 1821 Budapest levelezési címére elküldve (kiemelt postacím, egyéb más adat feltüntetése nem szükséges);
- c) telefaxon: a 06 1 268-7002-es faxeszámra elküldve;
- d) elektronikus úton: ugyfel@mkbszepekartya.hu e-mail címre elküldve;
- e) MKB Bankfiók hálózaton keresztül: az ország bármely MKB Bankfiókjában zárt borítékban leadott levélben, nyitvatartási időben.

1.3. Meghatalmazott útján történő bejelentés esetén:

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

2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díjat nem számít fel a Kártyakibocsátó. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.1. Szóbeli panasz esetén:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Kártyakibocsátó azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Telefonon tett szóbeli panasz esetén a Kártyakibocsátó biztosítja az 5 perc várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Kártyakibocsátó felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet a Kártyakibocsátó 5 évig megőriz. Az ügyfél kérésére biztosítja a Kártyakibocsátó a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Kártyakibocsátó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról írásos dokumentációt készít a Regisztrációs lap (*1. sz. melléklet*) segítségével. Ennek egy másolati példányát személyes szóbeli panasz esetén az ügyfél részére átadja, telefonos szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt írásban megküldi.

Amennyiben a jogszabály regisztrációs lapon rögzített eljárást ír elő, a regisztrációs lap legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a Kártyabirtokos azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a regisztrációs lapot felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a regisztrációs lap kitöltésének helye, ideje.

Amennyiben a szóbeli panasz a Kártyabirtokos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Kártyabirtokos valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul és a kérelem azonnal nem orvosolható, a kérelemről a Kártyakibocsátó jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet egy munkanapon belül továbbít az adatvédelmi tisztviselő részére.

2.2. Írásbeli panasz esetén:

A Kártyakibocsátó az írásbeli – ideértve az e-mailen és faxon beérkezett - panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az ügyfélnek.

A Kártyakibocsátó a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér

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

A Kártyakibocsátó a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, kormányrendelet pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A panasz elutasítása esetén a Kártyakibocsátó tájékoztatja a Kártyabirtokost arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

- a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, ezért a fogyasztóvédelmi ellenőrzést az MNB-nél kezdeményezheti.

Amennyiben a panasz összetett, a Kártyakibocsátó részletezi, hogy a panasz mely részével hova fordulhat a Kártyabirtokos.

A Kártyakibocsátó az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Kártyakibocsátó általi költségmentes megküldését is.

A Kártyakibocsátó a Kártyabirtokos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat postai úton, költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Kártyabirtokos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Kártyabirtokos valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül az adatvédelmi tisztviselő részére.

3.A KÁRTYAKIBOCSÁTÓ A PANASZKEZELÉS SORÁN KÜLÖNÖSEN A KÖVETKEZŐ ADATOKAT KÉRHETI AZ ÜGYFÉLTŐL

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve a Kártyabirtokos azonosítója,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírás, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Kártyakibocsátónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Kártyabirtokos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli a Kártyakibocsátó.

4. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

- 4.1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a Kártyabirtokos az alábbiakhoz fordulhat:**

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172., telefon: +36-80-203-776, e-mail: pbt@mnb.hu);
- b) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- c) bíróság.

4.2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.**

5. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

5.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet a Kártyakibocsátó.

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.

5.2. A Kártyakibocsátó a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

5.3. A Kártyakibocsátó a Panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (Ügyfélszolgálati helyiségében) kifüggeszti, és a honlapján közzéteszi.

5. ELJÁRÁS ADATVÉDELMI KÉRDÉS ESETÉN

Amennyiben a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a panasz az ügyfél személyes adatai védelmével kapcsolatban tartalmaz kérelmet, vagy a panasz az ügyfél személyes adatainak a kezelésével függ össze, a panaszt fogadó személy a panaszt 1 munkanapon belül továbbítja az adatvédelmi tisztviselő részére. A személyes adatok védelmével kapcsolatban megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről a Kártyakibocsátó adatkezelési tájékoztatója nyújt további felvilágosítást, amely elérhető a Kártyakibocsátó honlapján (www.mkbszepekartya.hu).

II. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2018. május 25-étől hatályos.

**MKB Nyugdíjpénztárt
és Egészségpénztárt Kiszolgáló Kft**

Regisztrációs lap

Panaszos adatai:

Név: _____

Tagi azonosító: _____

Levelezési cím: _____

Telefonszám: _____

Meghatalmazott neve: _____

A panasz leírása:

Csatolt dokumentumok:

-

-

A döntésre vonatkozó kérelem, igény leírása:

A panaszt felvevő munkatárs neve: _____

Bejelentés dátuma, pontos időpontja: _____

Bejelentés módja: _____

A panaszt kivizsgáló szervezeti egység megnevezése: _____

Panasz válaszadásának határideje: _____

Panaszos aláírása

(kizárólag személyes panaszbejelentés esetén)

Panaszfelvevő aláírása

A kivizsgáló szervezeti egység tölti ki!

A panasz típusa (a megfelelőt kérjük megjelölni):

- Kártyabirtokos panasza
- Szolgáltató panasza
- Munkáltató panasza

- 1.Szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézés
- 2 Pót- és cserekártyával kapcsolatos ügyintézés
- 3. Folyószámlával kapcsolatos ügyintézés
- 4. Könyvelés (bevallás, befizetés, korrekció, munkáltatói adatszolgáltatás)
- 5. IT rendszerhiba
- 6. Szolgáltatások (elszámolás, kifizetés, visszautalás)
- 7. Szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatás hiányossága
- 8.Egyéb (az előzőekben nevesítetteken kívüli ügyek)

A panasz megalapozottsága szerint (a megfelelőt kérjük megjelölni):

- 1. Elutasított panaszügy
- 2. Részben megalapozott panaszügy
- 3. Megalapozott panaszügy