

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

Mentő Nyugdíjpénztár

2023.

BEVEZETÉS

Az ügyfélkapcsolat ügyfélszolgálatból és panaszkezelésből áll, mely feladatokat a Mentő Nyugdíjpénztár (a továbbiakban: Pénztár) mindenkor a Pénztár és a pénztártagok (a továbbiakban: ügyfél) kölcsönös érdekeinek egyenrangú rendezése céljából végzi. A Pénztár jelen szabályzata az ügyfélszolgálat rendjét szabályozza.

Az ügyfélkapcsolat tekintetében panaszügyként keletkező beadványokat, illetve megkereséseket, azok benyújtási feltételeit, illetve ügykezelését a Pénztár az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelete alapján kialakított Panaszkezelési szabályzata tartalmazza.

Jelen szabályzat rendelkezéseinek értelmezésekor minden esetben a Pénztár Alapszabályából kell kiindulni.

1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

Az ügyfélszolgálat a Pénztár az Országos Mentőszolgálat (OMSZ) 1143 Budapest XIV., Erzsébet királyné útja 87. szám alatti irodaházban, a Mentődolgozók Önálló Szakszervezete (MÖSZ) rendelkezésére is szolgáló I. emeleti helyiségében (E101-E102-es szoba). Az irodaházba történő belépés szabályait az OMSZ saját hatáskörben szabályozza, a kialakított szabályok a Pénztár ügyfelei számára is érvényesek.

A szabályzat célja

- a Pénztár ügyfélkapcsolati rendjének, a jogszabályoknak, valamint a pénztári szabályzatoknak az azokban foglalt célok megvalósulásához megfelelő rendezése,
- a Pénztár Ügyfélszolgálatára vonatkozó feladatok és hatáskörök rendezése.

Ügyfél fogalma

Ügyfél az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Az ügyfélszolgálat fő feladatai

- személyes ügyfélszolgálat,
- telefonos ügyfélszolgálat,
- beérkező tagi levelek és e-mailek ügyintézése, megválaszolása

- panasz ügyintézés.

Elérhetőségek

A Pénztár ügyfélszolgálatát személyesen, postai úton, telefonon, e-mailen és interneten keresztül lehet elérni.

- személyes ügyfélszolgálat: 1143 Budapest XIV., Erzsébet királyné útja 87. I/101-102.
- levélcím (postacím): Mentő Nyugdíjpénztár 1134 Budapest XIII., Róbert Károly krt. 77.
- telefonos ügyfélszolgálat: +36-70-490-5633,
- elektronikus levelezési cím (e-mail): info@mentonyugdijpenztar.hu,
krecsko.melinda@mentok.hu
- internetes elérés (honlap): www.mentonyugdijpenztar.hu.
- tagi adatok elérése: <https://tagadat.netpenztar.hu/MEN/login>

Nyitvatartási rend

A Pénztár személyes ügyfélszolgálatát a Pénztár ügyfélfogadási irodájában az alábbi időpontokban áll nyitva a pénztártagok részére:

- Munkanapokon (H-P): 8:00 órától 16:00 óráig
- ezen kívül csütörtökönként 16:00 órától 20:00 óráig a Pénztár nyilvántartója/könyvelő cége (a Penzionet Kft.) a 06-1-201-6482-os telefonszámon telefonos ügyfélszolgálati tevékenységet lát el a Pénztár megbízásában a pénztártagok számára.
- A fenti időintervallumban és elérhetőségeken az ügyfélszolgálati tevékenység folyamatosan biztosított az ügyfelek számára.

A Pénztár telefonos ügyfélszolgálatát az alábbi időpontokban fogadja az ügyfelek hívásait:

- H-P: 08.00 – 16.00.

Az ügyfélszolgálati teendőket a Pénztár ügyintézője látja el, de kérésekkel, beadványokkal az igazgatótanácshoz, vagy az igazgatótanács elnökéhez is fordulni lehet.

A Pénztár a <http://mentonyugdijpenztar.hu> internetes felületen információkat közöl a Pénztár, illetve tisztségviselői elérhetőségéről, illetve az ügyfélnyomtatványokat is elérhetővé teszi ugyanitt, ezzel is biztosítva az ügyféligenyek minél gyorsabb és teljesebb körű kiszolgálatát.

Tagi adatok elérése

A pénztár honlapjához kapcsolódóan internetes számlaelérési szolgáltatást nyújt. A tagi adatokhoz, az egyéni számlákhoz történő hozzáférést a <https://mentonyugdijpenztar.hu> honlapon szervezi meg a Pénztár.

A hozzáférés igénylése (regisztráció) a „Tagi adatok elérése” címre klikkelve, majd a felnyíló ablakban a „Elfelejtette jelszavát?” címre klikkelve a Pénztártag beazonosítására szolgáló adatok megadásával, illetve a jelszókérés elküldésével történik.

A megadott adatok alapján az igénylésben megadott e-mail címre küldi a Pénztár a belépési információkat (felhasználónév, jelszó) egyéni .zip jelszóval ellátott fájlban. Adategyezőség hiányában a regisztráció elutasításra kerül.

2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE

Az ügyfelek igényeikkel személyesen (szóban), telefonon, illetve postai és elektronikus (e-mail) levélben is megkereshetik a Pénztárat. Amennyiben a megkeresés kielégítése írásbeliséget feltételez, azt a Pénztár közli az ügyféllel.

Személyes ügyfélszolgálat feladatai

A személyes ügyfélszolgálat keretében teljes körű ügyintézés történik. Az ügyintéző a személyes ügyintézés során részletesen tájékoztatja az ügyfelet a felmerült témakörrel kapcsolatosan, rendelkezésre bocsátja a szükséges nyomtatványokat, segít ezek kitöltésében. Kitöltést követően a nyomtatványokat és egyéb, az ügyfél által átadni kívánt dokumentumokat átveszi és érkezteti. A nyomtatvány másolati példánya az ügyfelet illeti meg, míg az átvett egyéb dokumentumokról az ügyintéző igazolást köteles kiállítani.

Amennyiben az ügyintézéshez (azonosításhoz) a Pénztár valamely szabályzata alapján az ügyfél személyes dokumentumainak bemutatása, azoknak a Pénztár rendelkezésére bocsátása szükséges, akkor erről az ügyintéző az ügyfelet az ügyintézés során haladéktalanul tájékoztatja.

A beérkezett iratok az iratkezelési szabályzatnak megfelelően haladéktalanul iktatásra kerülnek.

A Pénztár ügyfélszolgálati irodája a nyitvatartási időben előzetes időpontegyeztetési kötelezettség nélkül fogadja és érkezési sorrendben szolgálja ki az ügyfeleit. A nyitvatartási idő vége előtt érkező ügyfeleket a nyitvatartási idő időközbeni leteltétől függetlenül (azon túl is) ki kell szolgálni.

Amennyiben az ügyfél személyesen az igazgatótanács elnökével, vagy a vezetőség konkrét tagjával kíván találkozni/konzultálni, úgy ez esetben azt előzetesen egyeztetni kell. Ugyancsak

előre egyeztetett időpontban van lehetőség a Pénztár irataiba betekinteni, az Igazgatótanács elnöke jóváhagyásával.

Telefonos ügyfélszolgálat

A telefonos ügyfélszolgálat keretében teljes körű telefonos ügyintézés történik.

A Pénztár központi telefonszámára beérkező hívásokat a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője fogadja. A betelefonáló pénztártagtól az ügyintéző az alábbi három adatot kéri be az azonosításhoz: anyja neve, születési dátuma, születési helye. A nem pénztártag betelefonáló részére csak általános tájékoztatást ad az ügyintéző. Az ügyintéző részletesen tájékoztatja az ügyfelet a felmerült témakörrel kapcsolatosan, a szükséges nyomtatványokat kérésre postai úton, illetve e-mail üzenet formájában rendelkezésére bocsátja és ezek kitöltésében segítséget nyújt.

Amennyiben az ügyintézéshez a Pénztár valamely szabályzata alapján az ügyfél személyes dokumentumainak bemutatása, a pénztár rendelkezésre bocsátása szükséges, akkor erről az ügyintéző az ügyfelet az ügyintézés során haladéktalanul tájékoztatja.

Amennyiben a telefonbeszélgetést követően további ügyintézés szükséges, az ügyintéző köteles elektronikusan a probléma megoldásában illetékes pénztári szerv részére továbbítani az ügyet, és az ügy állapotát nyomon követni, megoldásáról tájékoztatást kérni.

Telefonos ügyintézés során egyéni számláról információ csak az ügyfél azonosítását követően adható. Az azonosítás a pénztártag tagi azonosító vagy adóazonosító jelének vagy három további személyes adatának ügyfél általi megadásával történik.

Beérkező postai levelek és e-mailek ügyintézése

A postai úton, illetve elektronikus üzenetben (e-mail) érkező megkeresések a velük kapcsolatos teendők összetettsége és munkaigénye függvényében kerülnek megválaszolásra legfeljebb 30 napos átfutási idővel.

A pénzügyi teljesítést eredményező megkeresések/kifizetési igények a szükséges dokumentumok birtokában a benyújtásukat követő 15 napon belül kerülnek teljesítésre.

A Pénztár a bejövő postai küldeményeket napi rendszerességgel fogadja, illetve dolgozza fel.

Napi munkamenet

A napi munkamenet részét képezi

- a pénztártagok bejelentéseinek fogadása (belépési nyilatkozatok, adاتمódosítók, kedvezményezett jelölések, átlépési-, kilépési, szolgáltatási-, kedvezményezett ki fizetési igények, kölcsönigények stb.)

- az igények feldolgozása, elbírálása, az elszámolási igények továbbítása a nyilvántartó felé
- a pénzügyi teljesítések banki előkészítése, rögzítése
- a teljesített tételekkel kapcsolatos elszámolások nyomtatása, postázása
- a panaszügyek kezelése
- a pénztártagok, illetve érdeklődő ügyfelek tájékoztatása
- az ügyfélszolgálati tér tárgyi feltételeinek a biztosítása, az iratok kezelése, az ügyfélnyomtatványok biztosítása,
- az elektronikus levelek kezelése, megválaszolása
- kapcsolattartás a vezetőséggel, a bankkal, letétkezelővel, vagyonkezelővel, a nyilvántartóval
- a vezetőség közreműködését feltételező ügyekben a koordináció, előkészítés és bonyolítás.

A kimenő postai küldemények feladása 2-3 naponta történik meg, az engedélyezés, utalványozás, hitelesítés biztosítottasága függvényében.

3. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Az ügyfélszolgálat megszervezéséért, annak zavartalan működéséért, az ügyfélszolgálati formanyomtatványok adattartalmának és rendelkezéseinek jogszabályi megfeleléséért, illetve jelen szabályzat aktualizálásáért az Igazgatótanács elnöke tartozik felelősséggel.

A szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért Pénztár Igazgatótanácsának tagjai, illetve a Pénztár képviselőjében/megbízásában eljárók egyetemlegesen felelősek.

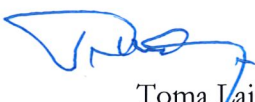
Jelen szabályzat az aláírásának napján lép hatályba.

Jelen szabályzat az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint a Pénztár <https://mentonyugdijpenztar.hu> honlapján a Dokumentumok menüpont alatt kerül közzétételre.

Jelen szabályzatot a Pénztár Igazgatótanácsa 17/2023. (10.25.) számú IT határozattal fogadta el.

Budapest, 2023. október 25.




Toma Lajos
az Igazgatótanács elnöke