



Panaszkezelési szabályzat

A szabályzatot kibocsátotta:	a Pénztár Igazgatótanácsa
Hatálybalépés időpontja:	2019. 03. 01.
Korábban hatályos szabályzatok:	2018. 02. 21 - 2019. 02. 28. 2017. 06. 07. – 2018. 02. 20.

Tartalom

1	BEVEZETÉS.....	3
2	A szabályzat célja	3
2.1	Személyi hatály.....	3
3	FOGALMAK	4
4	ALAPELVEK	6
5	PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS SZERVEZETI EGYSÉG	8
6	A PANASZOK CSOPORTOSÍTÁSA.....	9
6.1	Panasz típus szerint	9
6.2	Panasz megalapozottsága szerint.....	9
6.3	Kockázat szerint	9
6.4	Panaszbejelentés módja szerint	10
7	TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEK.....	11
8	VÁLASZADÁS SZABÁLYAI	12
9	A PANASZKEZELÉS	15
9.1	A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	15
9.2	Határidők	15
9.3	Szóbeli panasz.....	16
9.3.1	Személyesen tett panasz	16
9.3.2	Telefonon tett panasz.....	17
9.4	Írásbeli panasz.....	18
10	A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA	20
11	A PANASZOK BELSŐ MONITORINGJA, NYOMON KÖVETÉSE.....	21
12	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	22
13	Mellékletek.....	23
13.1	Meghatalmazás panasz ügyintézéshez	23
13.2	Panaszügy jegyzőkönyv	24
13.3	MNB Fogyasztói panasz nyomtatvány	25

1 BEVEZETÉS

Jelen Panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban Szabályzat) az Aranykor Önkéntes Nyugdíjpénztár (továbbiakban Pénztár) Igazgatótanácsa

- az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. XCVI. törvény (a továbbiakban: Öpt.),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi tv.),
- Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 (GDPR) Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet)
- 2011. évi CXII törvény az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról (a továbbiakban: info törvény)
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban MNBtv.),
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet és
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) MNB ajánlás, valamint az Aranykor Önkéntes Nyugdíjpénztár Alapszabálya rendelkezéseire való figyelemmel alakította ki.

2 A szabályzat célja

A Szabályzat célja, hogy egységes módon szabályozza a Pénztár tevékenységével kapcsolatban felmerült panaszos ügyek teljes körű kezelését, kivizsgálását, megválaszolását és nyilvántartását. A szabályzat elősegíti, hogy a Pénztár ügyfelei panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

2.1 Személyi hatály

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a leendő, meglévő és volt ügyfelekre, akik a szabályzat 6.1-es fejezetében felsorolt panasz típusokat illetően panaszt nyújtanak be a Pénztárhoz.

3 FOGALMAK

Panasz

A pénztártagnak a Pénztár - tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, a tagsági jogviszony létrejöttével, a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve a tagsági jogviszonnal összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Pénztártól

- általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér,
- nyomtatványt, csekket, tagsági okirat másolatot, számlaértesítőt, adóigazolást, online pénztári hozzáférést igényel, szolgáltatási igénybejelentést tesz,
- adatváltozást jelent be, szerződésmódosítási kérelmet nyújt be,
- szolgáltatási összeg kifizetésével kapcsolatos részletes elszámolást kér,
- értékesítési és egyéb akciókkal, tömeges ügyfél kommunikációval kapcsolatos észrevételt tesz, amely észrevétel nem utal mulasztásra,
- a pénztári bankszámlára érkező pénzüsszeg bármilyen oknál fogva történő visszautalását kéri,
- adminisztrációs ügyintézés igényel (kiküldött szolgáltatási nyomtatványokkal, számlaértesítővel kapcsolatos megkeresések) szolgáltatási, számlavezetési küldeményekkel kapcsolatos egyeztetést folytat.

Ugyancsak nem minősül panasznak

- a más pénztártól érkező megkeresés,
- a jutalékrekklamáció és
- a méltányossági kérelem.

Panaszos

Természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje és a Pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

Ügyfél

Az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki a Pénztárban tagsággal rendelkezik vagy rendelkezett.

Fogyasztó

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Felügyelet

A Pénztár pénzügyi felügyelete az Öpt. rendelkezése alapján a Magyar Nemzeti Bank.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.

Telefonszám: 06-80-203-776

Honlap: www.mnb.hu

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület: A Magyar Nemzeti Bank által működtetett, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, amely lehetőséget nyújt az ügyfelek és a Pénztár közötti pénzügyi tárgyú fogyasztói jogviták békés rendezéséhez.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.

Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.

Telefonszám: 06-80-203-776

Honlap: www.mnb.hu/bekeltetes

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

4 ALAPELVEK

- A Pénztár együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- A Pénztár panaszkezelési eljárása során az ügyfelek jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség, és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- A Pénztár a panaszkezelési eljárása során, arra törekszik, hogy megelőzze, felismerje és megfelelően kezelje az ügyfél és a Pénztár között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.
- A panaszokat lehetőség szerint az első kapcsolatba lépéskor kezelni kell és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálni. A megalapozott panaszokat minél rövidebb időn belül orvosolni kell és amennyiben lehetséges, az esetleges hibákat már az első kapcsolatba lépéskor javítani kell.
- Szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Pénztár a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
- A Pénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Pénztár az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt 1 évig kell megőrizni.
- Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, a Pénztár gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.
- A Pénztár panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.
- A panaszt nem vizsgálja olyan személy, aki az ügyben korábban eljárta, és ezért nem várható el tőle a panasz elfogulatlan kivizsgálása. .
- A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Pénztár a pénztártag részére a panaszkezeléssel összefüggésben tájékoztatást ad, ennek során közérthetően fogalmaz és kerüli a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.

- A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Pénztár külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- A Pénztár törekszik arra, hogy a panaszkezelési határidő (30 nap) betartásán belül mindenkor sürgősen kérelem nélkül adjon választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, tájékoztatja az ügyfelet a kérelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli eljárása befejezésének várható időpontját.
- A Pénztár az ügyfelektől (vagy a képviselőjükben eljáró szervezetektől, személyektől) beérkező panaszok kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik, kitérve az ügyfelek minden kifogására. A válaszadás során nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá közérthető nyelvezetet használva kommunikál.
- A Pénztár minőségi ügyfélszolgálatának és a magas ügyfél elégedettség érdekében, a panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak együttműködnek minden szakterülettel és vezetőikkel, és folyamatosan jelzik részükre a felmerült, észlelt problémákat, a panaszügyek kapcsán felmerült hibákat, hiányosságokat.
- A panaszos részére kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésének megfelelően térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- Abban az esetben, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.
- A Pénztár a jelen Panaszkezelési szabályzatát személyes ügyfélszolgálatán kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

5 PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS SZERVEZETI EGYSÉG

A Pénztár annak érdekében, hogy biztosítsa a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálását, valamint a lehetséges összeférhetetlen helyzetek azonosíthatóságát és enyhíthetőségét, panaszkezelésért felelős szervezeti egységet jelöl ki.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység az Ügyfélkapcsolati és kommunikáció Szakterület, azzal, hogy a szakterület a panaszkezelést nem kizárólagosan végzi, emellett számos, a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott feladatot lát el, ugyanakkor a szakterületen belül csak az arra kijelölt munkatársak foglalkoznak a panaszok megválaszolásával.

A panaszkezelésért felelős vezető az ügyfélkapcsolati vezetőhelyettes. Feladata a panaszok hatékony kezelése menetének, a szükséges belső információáramlásnak, valamint a megfelelő nyilvántartásnak és adatszolgáltatásnak biztosítása és ellenőrzése.

A Pénztár megköveteli panaszügyekben eljáró ügyintézőitől a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a panaszkezelési szabályzat betartását, az ezekkel ellentétes eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

A más szervezeti egységhez beérkezett, és panasz eljárás keretében kezelendő ügyfélpanaszokat haladéktalanul továbbítani kell a panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak részére.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában – együttműködik a panaszkezelési szervezeti egységgel. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkorai jogszabályoknak, ajánlásoknak és a Pénztár belső szabályzatainak, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

6 A PANASZOK CSOPORTOSÍTÁSA

6.1 Panasz típus szerint

- Tagsági jogviszony létrejötte (tagszervezői panaszok nélkül)
- Tagszervezői tevékenység
- Egyéni számla értesítő
- Adóigazolások
- Tagdíjelszámolások
- Hozamok (Elszámoló egység árfolyama)
- Informatikai rendszerhiba
- Szolgáltatások (Elszámolás, kifizetés)
- Egyéb jogcímen történő tagsági jogviszony megszűnések
- Tájékoztatási hiányosság szerződéskötés előtt
- Tájékoztatási hiányosság szerződés fennállása alatt
- Tájékoztatási hiányosság szerződés megszűnéséhez kapcsolódóan
- Egyéb (előzőekben nem nevesített jogcímek)

6.2 Panasz megalapozottsága szerint

- Megalapozott (jogos)
- Részben megalapozott
- Elutasított (megalapozatlan)

6.3 Kockázat szerint

A Pénztár kiemelten kezeli a kockázatosnak ítélt, alábbiak szerint azonosítható panaszokat.

- **Tömeges panasz:** rövidebb idő alatt nagyszámú ügyfél által jelzett, súlyos és sürgős problémára utaló panasz. Gyors és megnyugtató rendezése fontos (A rövidebb idő alatti nagy szám megítélése - figyelembe véve a múltbeli panaszkezelési tendenciákat - egyedileg történik közösen a Panaszkezelési felelős és az Ügyfélkapcsolati vezető által.)
- **Kiemelt kockázatú panasz:** a Panasz a Pénztár számára kiemelt kockázatot jelentő Panasznak minősül az alábbi tulajdonságok alapján
 - a felügyeleti hatóságokhoz, így különösen a MNB-hez vagy a Gazdasági Versenyhivatalhoz, illetve azon keresztül érkezett;
 - negatív publicitással, bírsággal, vagy jelentős üzleti veszteséggel érdemben fenyeget.

6.4 Panaszbejelentés módja szerint

a) Szóbeli panasz

- személyesen ügyélfogadási időben a Pénztár székhelyén lévő ügyfélszolgálaton,
- telefonon.

Pénztár székhelye: 1051 Budapest, József nádor tér 5-6. (IV.emelet)

Ügyfélszolgálat nyitva tartása: Hétfő, kedd, szerda, péntek: 08:00-16:00

Csütörtök: 08:00-18:00

Call center telefonszáma: 06-1-374-8400

Call Center hívásfogadási ideje: Hétfő, kedd, szerda: 09:00-16:00

Csütörtök: 08:00-20:00

Péntek: 09:00-13:00

b) Írásbeli panasz

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton,
- telefaxon,
- elektronikus levélben
- online pénztári rendszeren keresztül elektronikus üzenet formájában.

Pénztár levelezési címe: 1853 Budapest

Pénztár telefax száma: 06-1-374-8453

Pénztár központi e-mail címe: info@aranykornyp.hu

Online pénztári rendszer: <https://online.aranykornyp.hu>

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél 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, amit a benyújtó meghatalmazással igazol.

A meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében a Pénztár honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben elérhetővé teszi a meghatalmazásra vonatkozó mintát. Bejelentésre szolgáló formanyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is. A minta tartalmazza a meghatalmazás elengedhetetlen formai kellékeit, arra az esetre, ha az ügyfél nem a mintán kívánja a meghatalmazást benyújtani. A meghatalmazási minta a szabályzat 1. sz. melléklete.

Meghatalmazás hiányában a Pénztár közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

7 TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEK

- A Pénztár a jelen Panaszkezelési szabályzatát, a panaszbejelentéshez szükséges nyomtatványokat a székhelyén és honlapjának nyitó oldalán, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt elérhetővé teszi az ügyfelek részére.
- A Pénztár az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában és a honlapján is elérhetővé teszi a Magyar Nemzeti Bank által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványt. A Pénztár az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is befogadja.
- A Pénztár biztosítja, hogy az ügyfelek a szóbeli panasztétel során kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék abban az esetben is, ha nem az Magyar Nemzeti Bank által kialakított formanyomtatványon tesznek panaszt. Szóbeli panasz esetén az ügyintéző a Pénztár nyilvántartási rendszerének felületén rögzíti a panaszt. A szóbeli panasz felvételére rendszeresített panaszjegyzőkönyv a szabályzat 2. sz. melléklete.
- A szóbeli panasz felvételét követően a Pénztár tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat, valamint felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.
- A Pénztár az erre irányuló kérelem esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt panaszkezelési eljárásáról.
- A Pénztár törekszik arra, hogy az ügyfelek érdekeit figyelembe véve a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során közérthető, szakszerű és érdemi információt adjon.
- A Pénztár a személyes ügyfélkapcsolatok alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.
- A Pénztár törekszik arra, hogy a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújtson.

- A panaszkezelési eljárás során a Pénztár – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.
- A Pénztár a panaszt lépcsőzetes módon (több felelősségi szinten) kezeli, azzal a céllal, hogy csak olyan válaszlevél legyen kiküldhető, ami tényszerű, indoklással ellátott, a valóságot tartalmazza, megfelelően részletezett és közérthető, illetve minden szempontból megfelelő.
- A panaszra adott választ az Ügyfélkapcsolati és kommunikáció szakterület vezetője hagyja jóvá az adott szakterülettől bekért információk alapján. Jogi szakvéleményt igénylő panasz esetén a válaszlevelet a megküldését megelőzően a Pénztár jogi képviselője is jóváhagyja.

8 VÁLASZADÁS SZABÁLYAI

- A Pénztár a panasz kivizsgálását követően olyan írásbeli választ ad, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, ill. szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó pénztári szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a pénztártagnak küldött elszámolásokra, valamennyi, a tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, valamint a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
 - 1) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
 - 2) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.
- A Pénztár tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
 - a) a fenti 1) pont esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezhető.

Elérhetősége: **Magyar Nemzeti Bank, Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefonszám: 06-80-203-776

Honlap: www.mnb.hu

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

b) a fenti 2) pont esetében a pénztártag döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Elérhetősége: **Pénzügyi Békéltető Testület**
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
Telefonszám: 06-80-203-776
Honlap: www.mnb.hu/bekeltetes
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

- Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Pénztár által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Pénztár korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.
- A Pénztár a panasz elutasítása esetén a válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, levelezési címét, telefonszámát és internetes elérhetőségét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét. Tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a panaszos kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes megküldését megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó igény előterjesztésére szolgáló pénztári levelezési és postai címet.
- A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen letelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszával bírósághoz fordulhat.
- Amennyiben a Pénztár álláspontja szerint a panasz mind az ugyanezen pontban fent ismertetett 1), mind a 2) pontokat érinti, akkor a pénztártagot tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az egyik, illetve másik körbe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat. A Pénztár a tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas teszi meg.
- A Pénztár válaszát úgy küldi meg a pénztártag részére, hogy az alkalmas legyen annak igazolására, 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.

Elektronikus válaszadás szabályai

Az elektronikus úton történő válaszadást a Pénztár azon esetekben alkalmazza, amikor az informatikai rendszere zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszerrel rendelkezik, azaz rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát. A Pénztár az elektronikus úton történő válaszadás során köteles megfelelően biztosítani a titokvédelmi szabályok által védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmet.

A Pénztár a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt benyújtó ügyfél

- a) a Pénztár nyilvántartása szerint érvényes e-küldemény szolgáltatással rendelkezik, vagy
- b) a Pénztár által üzemeltetett, kizárólag a Pénztár ügyfele által hozzáférhető internetes portálon (online pénztári felületen keresztül) terjesztette elő, vagy
- c) amennyiben a panaszt benyújtó ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte.

A Pénztár az b) és c) pontban említett, elektronikus úton érkezett panaszokra a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán küldi meg.

9 A PANASZKEZELÉS

9.1 A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól

- a) név;
- b) pénztári azonosító vagy adóazonosító jel,
- c) lakcím, ennek hiányában tartózkodási hely, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás megnevezése;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes eredeti vagy elektronikusan hiteles meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni. Az adatkezelésre vonatkozóan a Pénztár Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzatának mindenkor hatályos rendelkezései irányadóak.

A személyes adatok kezelésével, adatvédelemmel kapcsolatban beérkezett ügyfélpanaszokat minden esetben meg kell küldeni a belső adatvédelmi felelős részére. A panaszos részére a választ ilyen esetekben a belső adatvédelmi felelős véleményének figyelembevételével kell elkészíteni.

9.2 Határidők

A beérkező panasz jellemzői meghatározzák az ügyintézésében eljárók körét, illetve a panasz kezelésének módját.

A panaszt a Pénztárhoz történő beérkezésétől számított 30 naptári napon belül a Pénztár megválaszolja, azaz e határidőn belül a választ megküldi a panaszos részére.

Ha a panasz hiányossága miatt további adatokat kell bekérni, a Pénztár haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, illetve amennyiben a panasz egyéb vizsgálatot, eljárást, illetve más hatóságtól hivatalos állásfoglalás kérését teszi indokolttá, akkor a panasz beérkezésétől számított

15 napon belül a Pénztár írásban tájékoztatja a panaszost erről, valamint az elintézés várható időtartamáról.

Az MNB-től fogyasztóvédelmi eljárás keretében érkezett megkeresésekre tett észrevételeit a Pénztár a megkeresésben leírt válaszadási határidőig az MNB-nek írásban megküldi.

A Pénztár a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Telefonon közölt panasz esetén a Pénztár biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Pénztár 5 évig megőrzi.

9.3 Szóbeli panasz

9.3.1 Személyesen tett panasz

Panaszbejelentésre személyesen a Pénztár székhelyén lévő Ügyfélszolgálaton van lehetőség.

Az Ügyfélszolgálat címe: 1051 Budapest, József nádor tér 5-6. (4. emelet),

Nyitva tartási idő:

Hétfő, kedd, szerda és péntek:	08:00 – 16:00,
Csütörtök	08:00 – 18:00

Ha a panaszos az ügyfélszolgálaton, személyesen adja elő panaszát, akkor a panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint azonnal érdemi választ kell adni.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panasz kezelésével a panaszos nem ért egyet, a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni és a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszosnak át kell adni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) a pénztártag neve;
- b) a pénztártag pénztári azonosítója;
- c) a pénztártag lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- f) a panasszal érintett szolgáltatás;

- g) a pénztártag panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- h) a pénztártag igénye;
- i) a pénztártag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a pénztártag aláírása;
- k) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Pénztár köteles a pénztártaggal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségét; egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

9.3.2 Telefonon tett panasz

A Pénztár **Call center** a 06-1-374-8400 számon,

az alábbi időpontokban fogadja a panaszokat:

Hétfő - Szerda:	09:00-16:00
Csütörtök:	08:00-20:00
Péntek:	09:00-13:00

Az ügyfélszolgálat, illetve a pénztár ügyintézője a telefonon fogadott panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszosnak a válaszlevéllel egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre, a Pénztár köteles a pénztártaggal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Pénztár biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A telefonos kapcsolat sikeres létrejöttének időpontjától számított 5 percen belüli előhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Pénztár a taggal telefonon folytatott beszélgetést hangfelvétel útján rögzíti és azt 5 évig megőrzi. A rögzítésről a tagot a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

A tag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésére térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A hívások azonosítása abban az esetben lehetséges, ha a panaszos megadja a hívás pontos időpontját és az ügyintéző nevét.

9.4 Írásbeli panasz

Írásbeli panasz az alábbi módokon tehető a pénztárnál:

- a) **személyesen** vagy más által átadott irat útján,
- b) **postai úton**, a Pénztár postacíme: 1853 Budapest,
- c) **telefaxon** a 06-1-374-8453 számon,
- d) **elektronikus levélben** a Pénztár központi e-mail címén: info@aranykornyp.hu,
- e) **online pénztáron keresztül küldött üzenetben** a Pénztár internetes portálján keresztül: <https://online.aranykornyp.hu/bejelentkezes>

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

Írásos panasz benyújtható továbbá a Pénztár kollégái által ellátott munkáltatói partnerek igényei alapján és velük együtt esetileg megszervezett kihelyezett ügyfélszolgálati pontokon is.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Ha a panasz címzettje a Pénztár, akkor a beérkezett megkeresés panaszügyként iktatásra kerül. A panaszügyekkel foglalkozó ügyintéző, a panasz kivizsgálása érdekében minden szükséges dokumentumot, adatot (pl.: könyvelési kimutatások, számlakivonatok stb.) összegyűjt, és előkészíti a válaszlevelet.

A Pénztár lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – az MNB által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A Pénztár a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Pénztár az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A válaszlevél tartalmazza a Pénztár elérhetőségét (telefonszám, fax).

Az ügyintéző minden speciális (jogi, marketing, befektetési, operációs stb.) témában az érintett szakterületi vezető és munkatárs segítségét veszi igénybe, meghatározva a szakterületi vezető és munkatárs részére azt a határidőt, amikor az iratokra, illetve a válaszokra szüksége van.

Az ügyintéző szükség esetén kérheti, hogy a Pénztár jogi képviselője vizsgálja meg jogi szempontból a válaszlevelet. Az ügyfélkapcsolati vezetőhelyettes, majd ezt követően az Ügyfélkapcsolati és kommunikáció szakterület vezetője hagyja jóvá a választ, és az ügyfélkapcsolati vezetőhelyettes gondoskodik arról, hogy a válaszlevél térítvevényes küldeményként vagy a 7. fejezetben foglaltak szerint elektronikusan kiküldésre kerüljön, amelynek legkésőbb a jóváhagyást követő munkanapon kell megtörténnie.

A Pénztár központi e-mail címére érkezett panaszt azonnal a nyilvántartó rendszerben panaszügyként kell iktatni és a panaszkezeléssel megbízott személy részére kell kiosztani. A panasz kivizsgálása és megválaszolása megegyezik a levélben érkezett panasz kezelésénél leírtakkal. A panaszügyintézés során a jelen utasításban leírt munkafolyamatok betartásáért az Ügyfélkapcsolati és kommunikáció szakterület vezetője a felelős. A panasz teljes kivizsgálásáért, a válasz megírásáért, a határidők betartásáért az ügyfélkapcsolati vezetőhelyettes a felelős.

Az ügyfélkapcsolati vezetőhelyettes a panasz kivizsgálásba bevont ügyintézők adatszolgáltatása alapján jár el.

Az ügyfélkapcsolati vezetőhelyettes a befektetési kontroller adatszolgáltatása alapján jár el a hozammal, értékelési különbözettel kapcsolatos panaszok esetén.

Az írásbeli panaszokat 5 évig meg kell őrizni.

10 A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A Pénztár az ügyfelek panaszát, adatait, valamint a tőlük bekért dokumentumokat - a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően - az adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon, biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában tartja nyilván.

A Pénztár minden panaszt egyedi azonosítószámon tart nyilván, tekintettel arra, hogy ez számára egyszerűbbé teszi a panaszok visszakeresését, az ügyfelek számára pedig a későbbi hivatkozást.

A nyilvántartás kiterjed olyan adatokra is, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

A Pénztár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) az érintett ügyfél azonosító adatait,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét;
- f) a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- g) a panasz megválaszolásának, postára adásának időpontját, az intézkedés teljesítésének határidejét.

A panaszt és az arra adott választ a Pénztár 5 évig megőrzi.

11 A PANASZOK BELSŐ MONITORINGJA, NYOMON KÖVETÉSE

A Pénztár olyan nyilvántartást vezet, mely alkalmas a panaszok belső nyomon követésére.

A Pénztár a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan elemzi a panaszkezelésre vonatkozó adatokat a következők révén:

- a) az egyéni panaszok oka az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében;
- b) a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, adott szakterületet, beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője minden negyedévet követő hónap 10. munkanapjáig statisztikai összefoglaló jelentést készít az ügyvezető részére a beérkezett, valamint a megválaszolt panaszok alapján. A jelentés tartalmazza a visszatérő vagy rendszerproblémákat is, amelyek szükségessé teszik, hogy a Pénztár azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit. A statisztika megegyezik az MNB részére leadott negyedéves jelentés tartalmával.

12 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Panaszkezelési szabályzatot az Aranykor Önkéntes Nyugdíjpénztár Igazgatótanácsa 2019. február 26-i írásos határozatában fogadta el, a szabályzat 2019. március 1-i dátummal lép hatályba.

A hatályba lépésétől számított 5 napon belül gondoskodni kell arról, hogy végrehajtásában részt vevő személyek a végrehajtásához szükséges tájékoztatást, iránymutatást megkapják. A Pénztár a jelen szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé a Pénztár ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján.

Budapest, 2019. február 26.

dr. Hardy Ilona
az Igazgatótanács Elnöke

13 Mellékletek

13.1 Meghatalmazás panasz ügyintézéshez

Alulírott

• meghatalmazó neve:

• lakcíme:

• anya neve:

ezúton, a Ptk. 6:15 § alapján, meghatalmazom

• meghatalmazott neve: -t,

• lakcíme:

• anya neve:

hogy képviseletemben, helyettem és nevemben eljárjon az Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár előtt tagi panaszom intézése érdekében.

A jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes. Tudomásul veszem, hogy a meghatalmazás korlátozása és visszavonása harmadik személy irányában akkor hatályos, ha arról tudott vagy tudnia kellett. Meghatalmazás alapján cselekvőképes személyt korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy is képviselhet.

Kelt:

.....

(meghatalmazó aláírása)

A meghatalmazást elfogadom:

.....

(meghatalmazott aláírása)

Előttünk, mint tanúk előtt:

név: név:

aláírás: aláírás:.....

lakcím: lakcím:.....

13.2 Panaszügy jegyzőkönyv

Iktatószám:

Panasz azonosítószáma:	
Bejelentés dátuma:	
Jegyzőkönyv felvételének helye:	
Bejelentő (panaszt tevő) neve:	
Pénztári azonosító:	
Pénztártag címe:	
Pénztártag telefonszáma:	
Panasz bejelentés módja:	
Meghatalmazott útján eljáró pénztártag*:	
Panaszt rögzítő ügyintéző:	

**Meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetén az érvényes meghatalmazást csatolni kell*

Panasz tárgya:	
----------------	--

A panasz leírása (szükség esetén a leírás a második oldalon folytatható):

--

Pénztártag igénye, szükséges intézkedés:

--

A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat:

--

Bemutatott dokumentumok jegyzéke:

--

Dátum:

Aláírás:.....

A jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző és - személyes panasz esetén - a pénztártag aláírása

13.3 MNB Fogyasztói panasz nyomtatvány

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

CÍMZETT

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

***Név:**

***Lakcím:**

Telefon:

Fax:

E-mail:

***Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):**

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

*A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon személyesen írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát és a pénzügyi szolgáltató erre adott választ!

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat

(pl. bankszámlaszám, szerződészsám):

*A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:

Kelt:

aláírás

FORRÁS: WWW.MNB.HU