



Panaszkezelési szabályzat

A szabályzatot kibocsátotta: a Pénztár Igazgatótanácsa

Hatálybalépés időpontja: 2017. 06. 07.

Korábban hatályos szabályzatok: 2016. 12. 14. - 2017. 06. 06.

TARTALOM

BEVEZETÉS	3
1. FOGALMAK, ALAPELVEK	4
1.1. FOGALMAK	4
1.2. ALAPELVEK	5
1.3. PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS SZERVEZETI EGYSÉG	5
2. A PANASZOK	7
2.1. A PANASZ TÍPUSAI	7
2.2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	7
2.3. A PÉNZTÁR TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGÉRE VONATKOZÓ ELVEK	8
3. A PANASZOK KEZELÉSE	11
3.1. A PANASZKEZELÉS MENETÉRE VONATKOZÓ ALAPELVEK	11
3.2. HATÁRIDŐK	12
3.3. SZÓBELI PANASZ	12
<i>3.3.1. Személyesen tett panasz</i>	12
<i>3.3.2. Telefonon tett panasz</i>	13
3.4. ÍRÁSBELI PANASZ	14
4. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA	16
5. A PANASZOK BELSŐ MONITORINGJA, NYOMON KÖVETÉSE	17
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	18

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.),
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban MNBtv.),
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet és
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) MNB ajánlás rendelkezéseire való figyelemmel alakította ki.

A Szabályzat célja, hogy egységes módon szabályozza a Pénztár tevékenységével kapcsolatban felmerült panaszos ügyek kezelését. A Pénztár a jelen Panaszkezelési szabályzatát személyes ügyfélszolgálatán kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

1. FOGALMAK, ALAPELVEK

1.1. FOGALMAK

Panasz

A Pénztár tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Pénztár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, így különösen a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, a tagsági viszony létrejöttével, annak fennállásával, továbbá megszűnésével kapcsolatos, valamint a tagsági jogviszony megszűnését követő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél

- 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 pénzösszeg bármilyen oknál fogva történő visszautalását kéri,
- adminisztrációs ügyintézés igényelő (kiküldött szolgáltatási nyomtatványokkal, számlaértesítővel kapcsolatos megkeresések) szolgáltatási, számlavezetési küldeményekkel kapcsolatos egyeztetést folytat.

Ugyancsak nem minősül panasznak

- a más pénztártól érkező megkeresés,
- a jutalékreklamáció 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.

Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Pénztár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

1.2. 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 olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Pénztár között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

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, lehetőség szerint azonban a Pénztár biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

A Pénztár a pénztártag részére a panaszkezeléssel összefüggésben tájékoztatást ad, ennek során egyszerű nyelvezetet használ 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.

1.3. 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, az SzMSz-ben meghatározott feladatot lát el, ugyanakkor a szakterületen belül elkülönülnek azok a munkatársak, akik a panaszkezeléssel foglalkoznak.

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 fogyasztóvédelmi kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában – együttműködik a panaszkezelési szervezeti egységgel. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori 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.

2. A PANASZOK

2.1. A PANASZ TÍPUSAI

- Tagsági jogviszony létrejötte (tagszervezői panaszok nélkül)
- Tagszervezői tevékenység
- Egyéni számla értesítő
- Adóigazolások
- Tagdíjelszámolások
- Hozamok (Elszámoló egység árfolyama)
- Szolgáltatások (Elszámolás, kifizetés)
- Egyéb jogcímen történő tagsági jogviszony megszűnések
- Tájékoztatás tagok, munkáltatók részére (a tagsági jogviszony fennállása alatt, az előbb nevesített jogcímenek kívül)
- Egyéb (előzőekben nem nevesített jogcímenek)

2.2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. Szóbeli panasz
 - személyesen a Pénztár székhelyén lévő ügyfélszolgálaton
 - telefonon

2. Írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton,
 - telefaxon,
 - elektronikus levélben.

3. 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 kéréseit, 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.

2.3. A PÉNZTÁR TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGÉRE VONATKOZÓ ELVEK

A Pénztár az erre irányuló kérelem esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt panaszkezelési eljárásáról. Szóbeli panasz esetén a Pénztár felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

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 mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújtson.

A Pénztár az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében közli az ügyfelekkel a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosítószámát, valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A panaszkezelési eljárás során a Pénztár – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

A Pénztár mind írásban, mind igény esetén szóban felhívja ügyfelei figyelmét az MNB honlapjára, és az ott szereplő panaszkezelési formanyomtatványra, valamint honlapjára átlinkelési lehetőséget biztosít.

A Pénztár az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában elérhetővé teszi az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványt.

A Pénztár biztosítja, hogy az ügyfelek a panasztétel során kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék abban az esetben is, ha nem az MNB által kialakított formanyomtatványon tesznek panaszt. Szóbeli panasz esetén az ügyintéző a Pénztár nyilvántartási rendszerének felületén rögzíti a panaszt. A panaszrögzítési felület a szabályzat 2. sz. melléklete.

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 és minden szempontból jogszerű. 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.

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. 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 az MNB-nél kezdeményezhető, (elérhetősége: Magyar Nemzeti Bank, Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu);
- b) a fenti 2) pont esetében a pénztártag döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (elérhetősége: Pénzügyi Békéltető Testület - tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén – 1054 Budapest, Szabadság tér, ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu); vagy
- c) a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Pénztár az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető testület levelezési címét, telefonszámát, az MNB levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, 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 panaszos kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatás tartalmazza a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó igény előterjesztésére szolgáló telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

A Pénztár a pénztártag ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező

pénztártag számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen letelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint 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.

3. A PANASZOK KEZELÉSE

3.1. A PANASZKEZELÉS MENETÉRE VONATKOZÓ ALAPELVEK

A Pénztár törekszik arra, hogy a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítsa az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában.

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 törekszik arra, hogy a panaszkezelési határidő betartásán túl mindenkor sürgősen késedelem nélkül adjon választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, tájékoztatja az ügyfelet a késedelem 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 egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, a Pénztár ezért külön díjat nem számol fel.

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

- a) név;
- b) pénztári azonosító;
- c) lakcím, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett nyugdíjszolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás;
- k) 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.

3.2. 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 elküldi, postára adja a panaszos részére.

Ha a panasz hiányossága miatt további adatokat kell bekérni, illetve 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.

3.3. SZÓBELI PANASZ

3.3.1. 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 tartása: Hétfő, kedd, szerda és péntek: 8:00 – 16:00,

Csütörtök 8:00 – 18:00

Ha a panaszos az ügyfélszolgálaton jelenik meg, és ott adja elő panaszát, akkor a panaszra lehetőség szerint azonnal érdemi választ ad az ügyintéző. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, illetve a panasz írásbeli megválaszolásáról a jegyzőkönyv egy másolati példányát a tagnak átadja. 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, a panasszal érintett kifogások 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) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, 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.

3.3.2. Telefonon tett panasz

A Pénztár Call centere a 06-1-374-8400 számon,

az alábbi időpontokban fogadja a panaszokat:	Hétfő - Szerda:	9.00-16.00
	Csütörtök:	8.00-20.00
	Péntek:	9.00-13.00

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 térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hívások azonosítása abban az esetben lehetséges, ha a panaszos megadja a hívás pontos időpontját és az ügyintéző nevét.

3.4. ÍRÁSBELI PANASZ

Írásbeli panasz az alábbi módokon tehető a pénztárnál:

- Személyesen vagy más által átadott irat útján;
- Postai úton, a Pénztár postacíme: 1853 Budapest;
- Telefaxon a 06-1-374-8453 számon;
- E-mail-ben a Pénztár központi e-mail címén: info@aranykornyp.hu,
- A Pénztár internetes portálján keresztül.

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. Az illetékes panaszügyekkel foglalkozó ügyintéző, a panasz kivizsgálása érdekében minden szükséges dokumentumot, adatot (pl.: könyvelési kimutatások, számlakivonatok stb.) összegyűjt, és előkészíti a válaszlevelet.

Az írásbeli panaszokat 5 évig meg kell őrizni.

A Pénztár lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – az MNB által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A Pénztár 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 stb.) témában az érintett szakterületi munkatárs segítségét veszi igénybe, meghatározva a szakterületi 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 tértivevényes küldeményként vagy elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátott e-mail-ként postázásra kerüljön, amelynek legkésőbb a jóváhagyást követő munkanapon kell megtörténnie.

A Pénztár központi e-mail címére érkezett panaszt azonnal panaszügyként iktatni és továbbítani kell. A panasz kivizsgálása és megválaszolása megegyezik a levélben érkezett panasz kezelésénél leírtakkal. Az e-mail-en érkezett panaszra írt válasz időbélyegzővel ellátott e-mail-ben vagy tértivevényes levélben kerül megküldésre a panaszosnak.

Amennyiben a panasz címzettje a Pénztár Igazgatótanácsa, Ellenőrző Bizottsága, vagy azok elnöke, illetve a Pénztár ügyvezetője, abban az esetben a levél bontása és iktatása a Titkárság feladata. A panasz megválaszolásáért az ügyfélkapcsolati vezető a felelős.

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 az ügyintéző adatszolgáltatása alapján jár el.

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

4. 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 öt évig megőrzi.

5. 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, 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.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Panaszkezelési szabályzatot az Aranykor Önkéntes Nyugdíjpénztár Igazgatótanácsa 2017. június 6-i ülésén fogadta el, a szabályzat 2017. június 7-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.

Ha a panaszos a Pénztár válaszát nem tudja elfogadni, akkor a békés konfliktuskezelés érdekében a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara XXVII. Mediációs és Jogi Koordinációs Osztályához (székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., elérhetőség: info@bkik-mediacio.hu; tel: 488-2158) fordulhat annak érdekében, hogy a 2002. LV. törvény szerinti közvetítői eljárás lefolytatására sor kerüljön. A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara XXVII. Mediációs és Jogi Koordinációs Osztálya jogosult kijelölni az eljárást lefolytató független mediátor személyét.

Budapest, 2017. június 6.

dr. Hardy Ilona
az Igazgatótanács Elnöke

1. sz. melléklet

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:

aláírás:

lakcím:

név:

aláírás:

lakcím:

2. sz. melléklet

Panaszügy jegyzőkönyv

Iktatószám:

Panasz azonosítószáma:	<panaszügy iktatószám>
Bejelentés dátuma:	<bejelentés dátum>
Jegyzőkönyv felvételének helye:	1051 Budapest, József nádor tér 5-6.
Bejelentő (panaszt tevő) neve:	<Tag neve>
Pénztári azonosító:	<Tagsági azonosító>
Pénztártag címe:	<lev cím>
Pénztártag telefonszáma:	<tel szám>
Panasz bejelentés módja:	<tel/személyes>
Meghatalmazott útján eljáró pénztártag*:	<Igen/Nem>
Panaszt rögzítő ügyintéző:	<Ügyintéző neve>

*Meghatalmazott útján eljáró pénztártag esetén az érvényes meghatalmazást csatolni kell

Panasz tárgya:	<Panasz tárgya>
----------------	-----------------

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

«PANASZ_LEIRAS»

Pénztártag igénye, szükséges intézkedés:

«IGÉNY_INTEZKEDES»

A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat:

--

Bemutatott dokumentumok jegyzéke:

«dokumentumok»

Dátum: Budapest, 2017.06.07,

Aláírás:.....

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