

## **Tájékoztató az Aranykor Önkéntes Nyugdíjpénztár panaszkezelési folyamatáról**

### **Mit tekint a Pénztár panasznak?**

Az Aranykor Önkéntes Nyugdíjpénztár panaszként kezeli a Pénztár szolgáltatásait igénybe vevő, vagy az iránt érdeklődő, a Pénztár ajánlatával találkozó természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet által, a Pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, szóban közölt, vagy írásban benyújtott kifogását.

### **Hogyan nyújtható be a panasz?**

#### **Szóbeli panasz**

- személyesen ügyfélfogadási időben a Pénztár székhelyén lévő ügyfélszolgálaton,
- telefonon,
- VideóPénztári ügyintézés során.

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

**Központi ügyfélszolgálat nyitva tartása:**

Hétfő, kedd, szerda:	08:00-16:00
Csütörtök:	08:00-18:00
Péntek:	08:00-14:00

**Call center telefonszáma:** +36-1-374-8400

**Call Center hívásfogadási ideje:**

Hétfő, kedd,	09:00-16:00
szerda: Csütörtök:	08:00-20:00
Péntek:	09:00-13:00

**VideóPénztári ügyintézés indítása:** <https://www.aranykornyp.hu/videopenztar>

## **Írásbeli panasz**

- személyesen vagy más által átadott irat útján, központi ügyfélszolgálatunkon, vagy bármely UniCredit bankfiókban,
- postai úton,
- sms-ben,
- elektronikus levélben
- online pénztári rendszeren keresztül elektronikus üzenet formájában.

<b>Pénztár levelezési címe:</b>	1853 Budapest
<b>Pénztár sms-t fogadó telefonszáma:</b>	+36-30-344-4296
<b>Pénztár központi e-mail címe:</b>	<a href="mailto:info@aranykornyp.hu">info@aranykornyp.hu</a>
<b>Pénztár weboldala:</b>	<a href="http://www.aranykornyp.hu">www.aranykornyp.hu</a>
<b>Online pénztári rendszer:</b>	<a href="https://online.aranykornyp.hu">https://online.aranykornyp.hu</a>

Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, akkor a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## **A panaszkezelésért felelős szervezeti egység**

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység az Ügyfélkapcsolati és kommunikációs Szakterületen belül a panaszkezelésre kijelölt munkatársakból áll.

## **A panaszkezelés folyamata**

- Szóbeli panasz esetén a Pénztár a panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal érdemi választ ad. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panasz kezelésével a panaszos nem ért egyet, a panaszról a Pénztár jegyzőkönyvet készít, melyből egy másolati példányt a panaszos is megkap, illetve közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- Szóbeli és írásbeli panasz esetén is a panaszügy kap egy azonosító számot.
- A Pénztár panaszkezelésért felelős munkatársai – szükség esetén az illetékes szakterület és jogi képviselő bevonásával – megkezdik a panaszügy kivizsgálását, és elkészítik a panaszválaszt.
- A panaszválasz a panasz beérkezésétől számított 30 naptári napon belül tértivevényes postai levélben megküldésre kerül a panaszos számára.
- A Pénztár a panaszkezelés során betartja a panaszkezelési alapelveket (ezeket részletesen a [Panaszkezelési Szabályzat](#) tartalmazza).
- A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, továbbá tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy amennyiben a válasszal nem ért egyet, akkor mely hatóságokhoz fordulhat.

- A panaszt és az arra adott választ a Pénztár az adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon, biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában, egyedi azonosítószámon tartja nyilván és legalább 5 évig megőrzi.

## Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a pénztártag a panasz kezelésével, az arra adott válasszal nem ért egyet, akkor

- ha a panasz a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos, akkor a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat,

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.,

Telefonszám: +36-80-203-776

Honlap: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

- ha a panasz a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, akkor a fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezhető,

### **Magyar Nemzeti Bank, pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat**

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefonszám: +36-80-203-776

Honlap: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem)

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

- ha a panasz adatvédelemmel kapcsolatos, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál is kezdeményezhető eljárás,

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Telefonszám: +36-30-683-5969, +36-30-549-6838, +36-1-391-1400

Honlap: <http://www.naih.hu>

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

- illetve a polgári perrendtartás szabályai szerint a tag a bírósághoz fordulhat.