

**Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár
Ügyfélkapcsolati rendről és a Panaszkezelés
rendjéről szóló Szabályzat**

TARTALOMJEGYZÉK

1	A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	3
2	HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK	3
3	A FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA	3
4	AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT FELADATAI	5
4.1	AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT FŐ FELADATAI	5
4.2	A SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI	5
4.3	A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI.....	5
4.4	BEÉRKEZŐ TAGI LEVELEK ÉS E-MAILEK MEGVÁLASZOLÁSA	6
5	AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT RENDJE.....	6
5.1	AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT ELÉRHETŐSÉGE.....	6
5.2	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI NYITVATARTÁSI REND.....	6
6	PANASZKEZELÉS	7
6.1	PANASZKEZELÉSI ALAPELVEK.....	7
6.2	A PANASZBEJELENTÉS MÓDJAI.....	8
6.2.1	<i>Szóbeli panasz:</i>	8
6.2.2	<i>Írásbeli panasz:</i>	8
6.3	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	8
6.3.1	<i>Szóbeli panasz</i>	9
6.3.2	<i>Írásbeli panasz</i>	10
6.4	A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI.....	11
6.5	PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	11
6.6	A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA.....	12
7	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ÉS JEGYZÉKEK	13
7.1	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	13
7.1.1	<i>Vegyes rendelkezések</i>	13
7.1.2	<i>Mellékletek jegyzéke</i>	13

1 A szabályzat célja

Az Allianz Hungária Nyugdíjpénztár (továbbiakban Pénztár) köteles teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni a tagnak a Pénztár – a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a tagsági jogviszony létrejöttével, a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartást, tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogását (továbbiakban: panasz).

Jelen panaszkezelési szabályzat, a tagok panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását, a panaszügyintézés módját, valamint a tagok panaszairól és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről szóló nyilvántartás vezetésének szabályait tartalmazza.

A Szabályzat rendelkezéseinek értelmezésekor minden esetben a Pénztár Alapszabályából kell kiindulni.

A Pénztár jelen panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helységében (Pénztár székhelyén), valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzéteszi.

2 Hivatkozott jogszabályok, szabályzatok

- az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- 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 (általános adatvédelmi rendelet)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- az Allianz Hungária Nyugdíjpénztár Alapszabálya
- 46/2018. (XII.17.) MNB Rendelet
- 13/2015 (X.16) számú MNB ajánlás

3 A fogalmak meghatározása

A szabályzat megfogalmazása és alkalmazása során használatos fogalmak az alábbiak:

Panasz: Panasz minden, a Pénztár ügyfelétől származó olyan egyedi, írásban (akár levélben, faxon, vagy elektronikus úton) érkezett vagy szóbeli (akár személyes, akár telefonos) közlés, bejelentés, kritika, kifogás, amellyel a Pénztár ügyfelének elégedetlenségét fejezi ki a Pénztár tevékenységével, termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban.

Panasznak tekintendő olyan harmadik személytől származó kritika, kifogás is, amely a Pénztár és ügyfele között fennálló jogviszonyból származó tevékenységgel, termékkel, szolgáltatással, a Pénztár munkatársaival van összefüggésben, valamint szintén panasz a meghiúsult ügyfélkapcsolatra vonatkozó kritikus bejelentés is.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: Panaszos lehet az az ügyfél, aki akár szóban, akár írásban elégedetlenségét fejezi ki a Pénztár tevékenységével, termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban.

Amennyiben a panaszos panaszát meghatalmazott útján nyújtja be, a Pénztár jogosult a panaszbenyújtás jogosságát vizsgálni, melyet a benyújtó meghatalmazással igazol a panaszügyben.

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.

Panasz minősítései:

Jogos panasz: jogos a panasz akkor, ha a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy a bejelentett panaszért a Pénztár felelős.

Részben jogos panasz: részben jogos a panasz akkor, ha a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy a bejelentett panasz részben a Pénztár, részben pedig a panaszos mulasztására, téves tájékoztatására vezethető vissza.

Alaptalan panasz: alaptalan a panasz abban az esetben, ha a bejelentett panasz a Pénztárra vonatkozó jogszabályi, alapszabályi, illetve egyéb szabályzatai előírásain alapuló eljárására vonatkozik, illetve ha a kifogás nem vezethető vissza a Pénztár tevékenységére.

Pénzügyi rendezés: Amennyiben egy ügyfélpanasszal kapcsolatosan a döntések, engedélyek értelmében pénzmozgást okozó rendezés történik, a Pénztár pénzügyi rendezést hajt végre. Pénzügyi rendezés lehet; jóváírás, sztornózás, átvezetés, átutalás, részletfizetés, késedelmi kamat megállapítása.

Felügyelet: A Pénztár felügyeleti szerve az Öpt. vonatkozó rendelkezései alapján a Magyar Nemzeti Bank.

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

Pénzügyi Békéltető Testület: Az MNB mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik.

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

4 Az ügyfélkapcsolati csoport feladatai

4.1 Az ügyfélkapcsolati csoport fő feladatai

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

4.2 A személyes ügyfélszolgálat feladatai

A Pénztárnál személyes ügyfélszolgálat a Pénztár székhelyén történik. 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.

4.3 A telefonos ügyfélszolgálat feladatai

A telefonos ügyfélszolgálat keretében teljes körű telefonos ügyintézés történik. A beszélgetések hanganyagát a Pénztár – az ügyfél előzetes tájékoztatását követően – rögzíti, és az Öpt. 29/A § (4) bekezdés értelmében 5 évig megőrzi.

A Pénztár központi telefonszámára beérkező hívásokat a telefonos ügyfélszolgálat operátorai fogadják. Az operátor részletesen tájékoztatja az ügyfelet a felmerült témakörrel kapcsolatosan, a szükséges nyomtatványokat kérésre postai úton, telefaxon 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, pénztár rendelkezésére

bocsátása szükséges, akkor erről az ügyintéző az ügyfelet az ügyintézés során haladéktalanul tájékoztatja.

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

4.4 Beérkező tagi levelek és e-mailek megválaszolása

Az ügyfélkapcsolati csoport munkatársai a Pénztár címére, e-mail címére beérkező megkereséseket iktatják a Pénztár elektronikus dokumentumkezelő rendszerében, azokat legkésőbb 30 napon belül megválaszolják vagy szükség esetén az illetékes területek részére iktatott formában továbbítják.

5 Az ügyfélkapcsolati csoport rendje

5.1 Az ügyfélkapcsolati csoport elérhetősége

A Pénztár ügyfélkapcsolati csoportját személyesen, telefonon, e-mail-en, postai úton és interneten illetve faxon keresztül lehet elérni.

A Pénztár személyes ügyfélszolgálatának címe: Budapest, VIII. ker. Könyves Kálmán krt. 48-52.

Telefonos ügyfélszolgálatlal történő kapcsolatfelvétel esetén a +36 1/429-1-429 központi telefonszámot kell tárcsázni.

E-mail-en az alábbi címre lehet üzenetet küldeni: nypenztar@allianz.hu.

Postacím: 1242 Budapest, Pf. 471.

Interneten az alábbi WEB áll a pénztártagok rendelkezésére: www.allianz.hu/Penztarak.

Telefax elérhetőség: +36 -1/429-15-40

5.2 Ügyfélszolgálati nyitvatartási rend

A Pénztár személyes ügyfélszolgálat a Pénztár székhelyén az alábbi időpontokban áll nyitva a pénztártagok részére:

Hétfő:	8.00 - 18.00
Kedd:	8.00 - 16.00
Szerda:	8.00 - 16.00
Csütörtök:	8.00 - 16.00
Péntek:	8.00 - 14.00

A Pénztár call centere az alábbi időpontokban fogadja az ügyfelek hívásait:

Hétfő:	8.00 - 17.00
Kedd:	8.00 - 17.00
Szerda:	8.00 - 20.00
Csütörtök:	8.00 - 17.00
Péntek:	8.00 - 15.00

6 Panaszkezelés

A Pénztár ügyfelei panaszának megoldását minden munkatárs köteles a legjobb szakmai tudása szerint, pontos információkkal és teljes elkötelezettséggel segíteni.

6.1 Panaszkezelési alapelvek

- A panaszkezelés során az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) 29/A §, a 46/2018. (XII.17.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015 (X.16). MNB ajánlás rendelkezései alapján kell eljárni.
- A beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekedni kell arra, hogy az ügyfelek érdekében a jelezett hibák javításra kerüljenek, és a Pénztár minőségi szolgáltatást nyújtson ezzel is növelve az ügyfelek elégedettségét. Ennek elengedhetetlen része a panaszok gyors és hatékony kivizsgálása.
- A panasz-ügyintézési eljárás során minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kell kivizsgálni. A megalapozott panaszokat minél rövidebb időn belül orvosolni kell. A vizsgálat során minden vonatkozó körülményt figyelembe kell venni.
- A panaszokat lehetőség szerint már az első kapcsolat szintjén kezelni kell. Amennyiben lehetséges az esetleges hibákat már ezen a szinten javítani kell.
- A jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, a Pénztár azonban mindent megtesz annak érdekében, hogy ügyfelei az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Az ügyfelek visszajelzéseikhez számos kommunikációs csatornát biztosít a Pénztár annak érdekében, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejtthessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért Pénztárunk külön díjat nem számít fel.
- A Pénztár minőségi ügyfélszolgálat, magas ügyfél elégedettsége érdekében a Panaszkezelési részleg együttműködik minden területtel és minden vezetővel. Folyamatosan jelzi részükre a felmerült, észlelt problémákat, a panaszügyek kapcsán felmerült hiányosságokat, hibákat.

6.2 A panaszbejelentés módjai

6.2.1 Szóbeli panasz:

- a) személyesen
 - a. a Pénztár ügyfélszolgálatán az alábbi címen,
1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
Nyitva tartási idő:
Hétfő: 8.00-18.00
Kedd-Szerda-Csütörtök: 8.00-16.00
Péntek: 8.00-14.00
 - b. az Allianz Hungária Biztosító Zrt, ügyfélkapcsolati pontjain
vagy
 - c. a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt fiókjaiban.

- b) telefonon:
Az ügyfélszolgálat központi száma: +36 1/429-1-429
Hívásfogadási idő:
Hétfő-Kedd-Csütörtök: 8.00-17.00
Szerda: 8.00-20.00
Péntek: 8.00-15.00

6.2.2 Írásbeli panasz:

- a) személyesen a Pénztár ügyfélszolgálatán (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52) vagy az Allianz Hungária Biztosító Zrt. ügyfélkapcsolati pontjain vagy a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. fiókjaiban;
- b) postai úton (levelezési cím: 1242 Budapest, Pf. 462);
- c) telefaxon (telefaxszám: +36 1 429-15-40)
- d) elektronikus levélben (e-mail cím: nypenztar@allianz.hu)

Az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt (1. sz. melléklet) alkalmazhat, melyet a Pénztár a honlapján elérhetővé tesz. A Pénztár a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott panaszt is elfogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

6.3 A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A Pénztár a panaszt legkésőbb a panasz Pénztárhoz történő beérkezését követő 30 napon belül köteles kivizsgálni, és az arra vonatkozó írásbeli válaszát megküldeni a panaszos részére.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Pénztárnak a panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot.

A Pénztár a panasz kivizsgálását követően válaszában kitér a kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésének vagy megoldására tett intézkedésekre, illetve elutasítás esetén annak indokára.

A válasz – a panasz tárgyától függően – tartalmazza az Alapszabály, a vonatkozó pénztári szabályzat vagy jogszabály vonatkozó részeit.

A Pénztár az ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá egyéb tagi követeléssel kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A Pénztár válaszában tájékoztatja az ügyfelet a panaszban foglaltak alapján igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről.

A Pénztár tájékoztatja továbbá az ügyfelet, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

Amennyiben a panaszos a korábban előterjesztett, a Pénztár által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Pénztár a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Névtelen bejelentés esetén a kivizsgálást csak akkor kell lefolytatni, ha a bejelentés tartalmából a Pénztár részére jelentős anyagi, vagy egyéb kockázat bekövetkezése vélelmezhető.

6.3.1 Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Pénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni.

A szóbeli panasz felvételét követően a Pénztárnak tájékoztatnia kell a panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén meg kell adni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a tag közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti. Erről a tagot a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a jogszabályi előírások szerint 5 évig meg kell őrizni.

A panaszos kérésére a Pénztár biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A beszélgetés visszahallgatásra előzetes időpont-egyeztetést követően van lehetőség, a Központi Ügyfélszolgálaton.

Amennyiben a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és a panaszos azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

A panaszról készült jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a panaszos nevét,
- b) a panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét,
- c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- d) a panaszának részletes leírását, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítését, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett a tag pénztári azonosítóját vagy adóazonosító jelét,
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- i) a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét.

6.3.2 Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak.

A Pénztár válaszát oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldemény kinek a részére és milyen értesítési címre került kiküldésre, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

6.4 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Pénztár a panaszkezelés során a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a panaszostól:

- a) nevét,
- b) pénztári azonosító vagy adóazonosító jelét
- c) lakcímét, székhelyét, levelezési címét
- d) telefonszámát,
- e) az értesítés módját,
- f) panasszal érintett pénztári szolgáltatás megnevezését,
- g) panasz leírását, okát,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a Pénztárnak nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatot.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a vonatkozó jogszabályoknak -megfelelően kell kezelni. Az adatkezelésre vonatkozóan a Pénztár Adatvédelmi Szabályzatának mindenkor hatályos rendelkezései az irányadók.

A személyes adatok kezelésével, adatvédelemmel kapcsolatban beérkezett ügyfélpanaszokat minden esetben meg kell küldeni az adatvédelmi tisztviselőnek. A panaszosnak adott választ a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó, az adatvédelmi tisztviselő véleményének figyelembevételével készíti el.

6.5 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a természetes személy ügyfél az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- a) Tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és annak megszűnésével, továbbá egyéb tagi követeléssel kapcsolatos jogvita esetén:
 - Pénzügyi Békéltető Testület
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
Telefon: 06-80- 203-776
Honlap: www.mnb.hu/bekeltetes
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Pénztár alávétési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

- Törvényszék (a polgári perrendtartás szabályai szerint)
- b) Jogszabálysértés esetén, többek között határidők betartásával, igazolások, tájékoztatók kiküldésével, fogyasztóvédelmi szabályok megsértésével kapcsolatban:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777
Telefon: 06-80-203-776
Honlap: www.mnb.hu/fogyasztovedelem
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak (természetes személynek) nem minősülő ügyfél Törvényszékhez fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését díjmentesen igényelheti.

6.6 A panasz nyilvántartása

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

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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Pénztár öt évig őrizi meg és Felügyeleti ellenőrzés esetén bemutatja.

7 Záró rendelkezések és jegyzékek

7.1 Záró rendelkezések

7.1.1 Vegyes rendelkezések

A jelen szabályzatot az Allianz Hungária Nyugdíjpénztár, mint jogelőd pénztár Közgyűlése 13/2012/II. (III.28.) illetve 14/2012/II. (III.28.) sz. határozataival fogadta el, az átalakulást követően létrejövő Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár szabályzataként. A jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szabályzat 2019. március 01-i hatállyal lép életbe.

7.1.2 Mellékletek jegyzéke

Sorszám	Megnevezés
1. sz. melléklet	Panaszbejelentő adatlap

FOGYASZTÓI PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet

Neve, címe:

Allianz Hungária Nyugdíjpénztár, 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt 48-52.

Levelezési cím: 1242 Bp. Pf. 471

Felek adatai

Ügyfél

Név:	
Tagsági azonosító/adóazonosító jel:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. belépési nyilatkozat, egyenlegértesítő, képviselő meghatalmazása)	

Panasz előterjesztés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő) és a panaszt rögzítő neve:*

--

*személyesen vagy telefonon tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja és a panaszt rögzítő személy neve a pénzügyi szervezetnél (személyesen vagy telefonon tett panasz esetén):

Időpont: Név:

Hívás azonosító (telefonos panasz esetén):

A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

Amennyiben nem kapott választ, vagy kérdése van a panaszügyében, hívja telefonos ügyfélszolgálatunkat a 06-1-429-1-429 számon.

Panaszolt szolgáltatástípus:

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tagsági jogviszony létrejötte | <input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás |
| <input type="checkbox"/> Tagszervezői tevékenység | <input type="checkbox"/> Tagdíj/költség változtatás |
| <input type="checkbox"/> Egyéni számlaértésítő | <input type="checkbox"/> Szolgáltatás/Elszámolás |
| <input type="checkbox"/> Adóigazolás | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételek |
| <input type="checkbox"/> Tagdíjelszámolások (befizetés, korrekció, munkáltatói adatszolgáltatás) | <input type="checkbox"/> Átlépés/Kilépés |
| <input type="checkbox"/> Hozamok/Árfolyamok | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatás | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.



Kelt:
Panaszt rögzítő személy aláírása:

Panaszos aláírása: