

**az**

**Aegon Önkéntes Nyugdíjpénztár**

**tájékoztatója**

**személyes ügyfélszolgálati irodáiban**

**elérhető szolgáltatásokról**

Jelen tájékoztatónkban tagjaink, a pénztárba belépni szándékozó magánszemélyek és a pénztártag képviselőiben érdeklők számára foglaltuk össze a Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálati irodáiban (továbbiakban: ÜSZI irodák) nyújtott szolgáltatások igénybe vételével kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.

## 1.1. A Nyugdíjpénztár Ügyfélszolgálati irodáiban személyesen elintézhető ügyek

Az ÜSZI iroda munkatársai a hatályos jogszabályi előírások illetve a Nyugdíjpénztárunk szabályzatai, valamint a rendelkezésükre álló ügyfeladatok alapján tájékoztatják az ügyfeleket.

Meglévő tagsági jogviszonnal kapcsolatban elintézhető ügyek:

- számlaegyenleggel kapcsolatos felvilágosítás kérése (aktuális tagi követelés nagysága, tőke, hozam összege);
- tagi elérhetőségek (cím, telefonszám, e-mail cím) és személyes adatok írásban történő módosításának bejelentése;
- szerződéssel kapcsolatos adatok módosításának írásban történő bejelentése (tagdíj összegének, a díjfizetés módjának módosítása, kedvezményezett jelölés megváltoztatása, befektetési portfólió váltás bejelentése);
- tagdíj fizetéshez szükséges csekkigénylés bejelentése;
- szolgáltatási (kifizetési) igény, pénztártag elhalálzásának írásban történő bejelentése;
- szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges személyes azonosítás elvégzése;
- szóbeli vagy írásos panasz bejelentése;
- tagsági okirat, számlakivonat, adóigazolás, nyugdíjpénztári nyomtatvány igénylése.

Továbbá:

- új tagsági jogviszony létesítése és ezzel egyidejűleg az első maximum 2 havi tagdíj befizetése;
- általános tájékoztatás kérése tagsággal, az önkéntes nyugdíjpénztárral kapcsolatban;
- nyugdíjpénztári szabályzatok megtekintése (lásd 6. pont), azokkal kapcsolatban tájékoztatás kérése.

Amennyiben a felmerült ügyfélkérdéssel kapcsolatos válaszadás a helyszínen nem teljesíthető, akkor ügyfélszolgálati munkatársunk egyeztetni ügyfelünkkel, hogy milyen módon kívánja megkapni a további tájékoztatást (pl. írásban, telefonos ügyfélszolgálatunk általi hívás során, vagy újbóli személyes látogatása alkalmával).

Az ÜSZI iroda munkatársai az átvett igénybejelentéseket továbbítják nyugdíjpénztárunk adminisztrációs szervezete részére, ahol azok tényleges feldolgozása történik.

**Fontos információ, hogy a Nyugdíjpénztár ügyfélszolgálati irodában tagdíj befizetésére illetve szolgáltatás kifizetésre nincs lehetőség!**

## **2. Az ügyfélszolgáláshoz szükséges tudnivalók pénztártagok esetében**

Pénztárunknak kiemelten fontos a pénztártagok adatainak és a pénztártitkok védelme. Ennek érdekében az ÜSZI irodában az érdeklődő személynek a személyazonosság kétséget kizáró megállapítása után lehet a tagságával kapcsolatos információkat kiadni a következő pontokban leírtak betartásával.

Az ÜSZI irodában megjelenő pénztártag részére a saját tagságával kapcsolatos tájékoztatás az érvényes **(nem lejárt)** fényképes személyi azonosító okmányai alapján történő azonosítás után történhet meg.

**Feltétlen vigye magával személyazonosságának igazolására alkalmas okmányait!**

Személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok az alábbiak:

- személyazonosító igazolvány, vagy
- kártya formátumú vezetői engedély, vagy
- útlevél.

Személyazonosság igazoló ellenőrzése természetes személy esetén az alábbi okmányok bemutatásával történik:

- magyar állampolgár esetén: személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;

külföldi természetes személy esetén: útlevél vagy személyi azonosító okmány, feltéve, hogy az a magyarországi tartózkodásra jogosít vagy tartózkodási jogot igazoló okmány vagy tartózkodásra jogosító okmány.

## **3. Kedvezményezett, örökös részére kiadható adat, tájékoztatás**

A kedvezményezett/örökös csak akkor kaphat pénztártitkot tartalmazó tájékoztatást, amennyiben jogosultsága már megnyílt (azaz a pénztártag elhunyt), és jogosultságát hitelt érdemlően (rendszerünkben rögzített kedvezményezett esetén személyazonosság igazolása után, örökös esetén hagyatéki végzés/öröklési bizonyítvány bemutatásával,) igazolta.

Az örökös/kedvezményezett részére jogosultságának megnyílt, és jogosultságának igazolása előtt pénztártitok nem adható ki. **Amennyiben a kedvezményezett/örökös jogosultsága az ügyfélszolgálati ügyintézés során nem állapítható meg, úgy az örökös/kedvezményezett részére csak a**

**szolgáltatás menetéről, illetve igénybevételéhez szükséges eljárási rendről adható tájékoztatás.**

## **4. Harmadik személy részére kiadható adatokra vonatkozó szabályok**

A pénztártitok csak akkor adható ki harmadik személynek (azaz olyan személynek, aki nem rendelkezik semmilyen jogosultsággal a pénztártitok megismerésével kapcsolatban), ha a pénztártag vagy annak törvényes képviselője, megbízottja a rá vonatkozó kiszolgáltatható adatkört pontosan megjelölve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban erre felhatalmazást ad.

- **Közokiratnak** minősül az olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet *bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv* ügykörén/feladatkörén belül állított ki. (pl. közjegyző, bíróság, önkormányzat, jegyző, gyámhivatal, (stb.) által kiállított okirat)
- **Teljes bizonyító erejű magánokirat, ha:**
  - a nyilatkozatot tevő az okiratot saját kezűleg írta és aláírta, (vagy)
  - két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni; (vagy)
  - a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van; (vagy)
  - a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták; (vagy)
  - ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével (aláírás//bélyegző) bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el, illetőleg a kiállító minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okirattal megegyezik; (vagy)
  - az elektronikus okiraton kiállítója minősített elektronikus aláírást helyezett el.

A **teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt** nyilatkozat akkor fogadható el, ha tartalmazza a kiszolgáltatható adatkört pontosan megjelölve, a pénztártitok címzettjét (mely személy vagy szervezet részére adható ki a pénztártitok), a meghatalmazás keltezését (aláírás helye és ideje).

A pénztártag családtagjai (pl. házastárs, gyermek, szülő, rokon, stb.) is harmadik személynek minősülnek, azaz a pénztártag felhatalmazást tartalmazó szabályos, teljes bizonyító erejű magánokirati formába, vagy közokiratban foglalt nyilatkozata nélkül nem jogosultak megismerni a pénztártagra vonatkozó pénztártitkot.

## 4.1. Törvényes képviselő, gondnok részére kiadható adat, tájékoztatás

Amennyiben a pénztártag/örökös/kedvezményezett kiskorú, vagy cselekvőképességet érintő gondnokság alatt áll, akkor helyettük és nevükben a törvényes képviselő (szülő gyám vagy a gondnok) jogosult eljárni.

Ügyfélszolgálati megkeresés esetén az ügyintéző a törvényes képviselő részére akkor adhat ki pénztártitoknak minősülő adatot, ha ezen személy képviseleti jogosultságának okirati igazolásáról meggyőződött. Amennyiben a törvényes képviselő ezen képviseleti minősége a Nyugdíjpénztár előtt már okirattal igazolva van, akkor úgy kell eljárni, mintha a pénztártag saját maga élne a megkereséssel.

## 5. Munkáltatói Partnerek tájékoztatása

Az Ügyfélszolgálati irodákban csak a munkáltatói szerződéssel kapcsolatos információk adhatók ki.

A tájékoztatáshoz szükséges adatok: munkáltató neve, szerződésszám (vagy partnerkód), a megjelent személy neve és annak bizonyítása, hogy az adott személy a cégen belül jogosult megismerni a kért adatokat (pl. cégképviselő esetén cégkivonat, aláírási címpéldány bemutatásával; meghatalmazott esetén cégkivonat, aláírási címpéldány és érvényes meghatalmazás bemutatásával).

Irodáinkban lehetőség van munkáltatói partnerünk pénzmosás elleni jogszabályok alapján kötelezően előírt személyes beazonosítására is.

A jogi személy azonosításához a következő dokumentumokat szükséges bemutatni: cégkivonat, aláírási címpéldány.

A szervezet nevében vagy megbízása alapján eljáró és/vagy a tényleges tulajdonos természetes személy azonosításához szükséges iratok listáját tartalmazza jelen tájékoztató 2. pontja.

A hatályos jogszabályi előírások szerint azonban a munkáltató vagy képviselője a foglalkoztatott pénztártagra vonatkozó pénztártitok tekintetében csak a tagdíjbevallási és tagdíjfizetési kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatokat ismerheti meg.

## 6. Az ÜSZI irodákban kihelyezett és megtekinthető ügyfél-tájékoztató anyagok listája

- a Nyugdíjpénztár mindenkor hatályos Alapszabálya
- a Nyugdíjpénztár mindenkor hatályos Választható Portfóliós Szabályzata
- a Nyugdíjpénztár mindenkor hatályos Befektetési Politika tartalmi kivonata
- Adat és titokvédelmi szabályzat

- a Nyugdíjpénztár Adatkezelési nyilvántartási számainak listája (A NAIH által regisztrált, az Aegon Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár és az Aegon Magyarország Pénztárszolgáltató Zrt. által végzett adatkezelések megnevezése és azok nyilvántartási száma)
- Panaszkezelési szabályzat
- a Nyugdíjpénztár mindenkor érvényben lévő, panaszbejelentésre szolgáló nyomtatványai
- MNB fogyasztóvédelmi kiadványai