

az

Aegon Önkéntes Nyugdíjpénztár

Tájékoztatója

telefonos és online ügyfélszolgálatán

elérhető szolgáltatásokról

1. Telefonos ügyfélszolgálattal kapcsolatos tájékoztató

1.1. Nyugdíjpénztári telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége

Telefonszám	Hívásfogadás ideje				
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
06-1- 477-4890	8 - 16	8 - 16	8 - 16	8 - 20	8 - 16

A telefonos ügyfélszolgálatunk munkatársai a hatályos jogszabályi előírások illetve a Nyugdíjpénztárunk szabályzatai, valamint a rendelkezésükre álló adatok alapján tájékoztatják az ügyfeleket.

Ha a válaszadás azonnal nem teljesíthető, akkor az ügyféllel egyeztetik, hogy milyen módon kívánja megkapni a további tájékoztatást (pl. visszahívást kér vagy írásban kér választ.)

A telefonos ügyfélszolgálatunk munkatársa és az ügyfél között folytatott telefonbeszélgetés rögzítésre kerül. A beszélgetés megkezdésekor a hívást kezdeményező ügyfelet a hívásfogadó rendszer előzetesen tájékoztatja arról, hogy a beszélgetés hanganyagát rögzítik, ennek okát, és hogy rögzítés nélküli ügyintézésre milyen módon van lehetőség.

1.2. A telefonos ügyfélszolgálat segítségével elintézhető ügyek pénztártagok, munkáltatók esetében

A nyugdíjpénztári tagsággal rendelkező tagok, illetve munkáltatói szerződéssel rendelkező munkáltatói partnerek telefonon keresztül történő sikeres beazonosításukat követően kaphatnak pénztártitoknak minősülő információt.

A beazonosításhoz az ügyfélszolgálat munkatársai olyan személyes és pénztártagsággal kapcsolatos adatok megadását kérik, melyeket csak a jogosult személy ismerhet. Sikeres beazonosításnak minősül, ha a hívó fél a kért adatokat maradéktalanul és hibátlanul megadja.

Beazonosítás hiányában az érdeklődő ügyfelek csak általános felvilágosításban részesülhetnek.

1.3. Beazonosított pénztártagok által elintézhető ügyek részletezése

A beazonosított ügyfelek esetében, amennyiben az ügyfél a telefonbeszélgetés során kérelmezi (azaz szóban egyértelműen hozzájárul), a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai módosíthatják:

- a pénztártag állandó lakcímét,
- levelezési lakcímét,
- e-mail címét,
- telefonos elérhetőségeit,
- illetve telefonon keresztül van lehetőség a korábban adott E-posta hozzájárulás törlésére (E-posta igénylésre nincsen lehetőség).

Egyéb adat módosítására, kifizetési igény bejelentésére telefonos ügyfélszolgálaton keresztül nincs lehetőség, az ügyfélnek azt írásban kell bejelentenie a Pénztár részére.

További elintézhető ügyek:

- általános tájékoztatás kérése tagsággal, az önkéntes nyugdíjpénztárral, folyamatban lévő ügyekkel kapcsolatban;
- panasz bejelentése;
- az alábbi dokumentumok postázásának igénylése:
 - Tagsági okirat
 - Szolgáltatási igénybejelentő nyomtatványok
 - Adatváltozást bejelentő nyomtatványok
 - Tagsági jogviszony létesítésével kapcsolatos nyomtatványok
 - Számlakivonat
 - Csekk tagdíj befizetésére
 - Adóigazolás

1.4. A telefonos ügyfélszolgálat segítségével elintézhető ügyek nem pénztártagok esetében

Kedvezményezett, örökös, meghatalmazott, családtag vagy törvényes képviselő esetében a jogosultsága telefonos ügyfélszolgálati ügyintézés során nem állapítható meg, ezért ezen személyek részére csak a szolgáltatás menetéről, illetve igénybevételéhez szükséges eljárási rendről adható általános tájékoztatás.

1.5. Munkáltatók részére kiadható adat

Munkáltatói partnereink részére csak a munkáltatói szerződésükkel kapcsolatos információk adhatók ki telefonos ügyfélszolgálaton.

A beazonosításhoz az ügyfélszolgálat munkatársai olyan személyes és a munkáltatói szerződéssel kapcsolatos adatok megadását kérik, melyeket csak a jogosult személy ismerhet. Sikeres beazonosításnak minősül, ha a hívó fél a kért adatokat maradéktalanul és hibátlanul megadja.

Beazonosítás hiányában az érdeklődő ügyfelek csak általános felvilágosításban részesülhetnek.

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

2. Online Ügyfélszolgálat és E-posta szolgáltatás

Pénztárunk a tagok és munkáltatók részére ingyenes szolgáltatásként online ügyintézését biztosít az alábbiak szerint.

2.1. E-mail ügyfélszolgálat

Az ügyfeleknek, érdeklődőknek lehetőségük van a <https://www.online.aegon.hu/ugyfelszolg/uszi.html> oldalon elektronikus levélben felvenni a kapcsolatot a Pénztárral.

Az ilyen megkeresésekre az ügyfélszolgálatuk legfeljebb 2 munkanapon belül elektronikus úton (vagy az érdeklődő kérésének megfelelő csatornán) válaszol. **Elektronikus úton (e-mail-ben) pénztártitoknak minősülő adat nem adható ki.**

Pénztártitkot tartalmazó adatkérés, nyomtatvány illetve csekk igénylés esetén, az ügyfélszolgálat az ügyfél postai címére – a Pénztár adatvédelmi szabályzatában foglaltak betartásával - levélben küldi meg a kért adatot.

Online ügyfélszolgálati regisztráció nélküli ügyfelek esetében online (e-mail-en történő) pénztártitoknak minősülő adatok egyeztetésére nincs mód. Ilyen igények esetén az e-mailben érdeklődő ügyfeleket az online, telefonos vagy személyes ügyfélszolgálatra irányítjuk.

Az e-mailen bejelentett adatmódosításokat a Pénztár az ügyfél érdekében nem fogadhatja el. Az ilyen bejelentések esetében az adatmódosításhoz szükséges tudnivalókat juttatja el a Pénztár az érdeklődő személy részére.

2.2. Regisztrációhoz kötött Online ügyfélszolgálati szolgáltatás pénztártagoknak

Az Online Ügyfélszolgálat a hét minden napján 0-24 óráig elérhető.

Pénztárunk fenntartja magának a jogot, hogy a rendszerben esetenként – előzetes bejelentés nélkül is – karbantartási munkálatokat végezzen, és ennek kapcsán a szolgáltatást ideiglenesen szüneteltesse. A várható üzemszünetet – lehetőség szerint – az Online Ügyfélszolgálaton előre jelezzük.

A Pénztár tagjai (valamint a munkáltatói partnerei) számára biztosítja az előzetes, regisztrációhoz kötött online ügyintézését.

Pénztártagi regisztráció három módon történhet:

- 1. Belépési nyilatkozaton megjelölve:** a belépési nyilatkozat rögzítése után az online ügyfélszolgálat elküldi a megadott e-mail címre a jelszót, ami a felületre történő belépéshez szükséges, ez később megváltoztatható.

- 2. Online felületen regisztrálva:** A www.aegonnyugdij.hu oldalon a pénztártag kiválasztja a „Regisztráció” menüpontot. Itt kötelezően meg kell adni a regisztrációhoz előírt személyes adatokat (név, születési dátum, adóazonosító jel, szerződésszám vagy ügyfélazonosító) és egy érvényes e-mail címet is. A regisztráció csak abban az esetben jön létre, ha a regisztráló tag minden adata egyezik a pénztár által nyilvántartott adatokkal.

A regisztráció befejezését követően az online rendszer kiküldi a jelszót e-mailben a megadott e-mail címre, amely később megváltoztatható.

- 3. Telefonos vagy személyes ügyfélszolgálaton keresztül:** Az ügyintéző az ügyfél azonosítása után létrehozza a regisztrációt, majd a pénztártagtól kapott e-mail címre elküldi a jelszót az ügyfélnek, amely később megváltoztatható.

Az ügyfél a saját szerződésazonosítóval vagy ügyfél-azonosítóval vagy adóazonosítóval, munkáltatói partner esetében a munkáltatói partnerkóddal történő bejelentkezéssel és az előzetes regisztráció során megadott jelszóval tud az online ügyfélszolgálati rendszerbe bejelentkezni.

2.3. Az Online Ügyfélszolgálat keretén belül a pénztártagok által elérhető szolgáltatások

- Aktuálisan nyilvántartott szerződésadatok megtekintése (személyes adatok, tag által vállalt tagdíjfizetésre vonatkozó adatok, kedvezményezettek, munkáltatói támogatás/adomány esetén munkáltató adatai)
- Számlaegyenleg lekérdezés, számlaértesítő nyomtatás
- Csekk igénylés
- Tagsági okirat nyomtatás
- Adatváltozás bejelentése
- A tagoknak postázott küldemények megtekintése

Tagok által az online felületen elvégezhető adatszolgáltatások:

- Belépési jelszó módosítása
- Levelezési cím módosítása
- Befektetési portfólió módosítása
- Tagdíjfizetés mértékének és gyakoriságának módosítása
- Tagdíjfizetés indexálásának módosítása

A felsorolt adatszolgáltatási igények végrehajtása – a levelezési cím módosítás kivételével – megerősítő kód használatához kötött, amely a módosítási felületen e-mailben, vagy sms-ben igényelhető.

2.4. Regisztrációhoz kötött Online ügyfélszolgálati szolgáltatás munkáltatók esetében

A munkáltatói regisztráció az alábbi módon történhet:

1. A munkáltató szerződést köt a Pénztárral az online hozzáférés érdekében.

2. Az online szerződést a munkáltató 2 példányban, 2 tanúval aláírva visszaküldi a pénztár részére. Ezt a nyomtatványt a **„Regisztráció munkáltatói partnereink részére”** felületen töltheti le.
3. Az irat beérkezését és feldolgozását követően az ügyintéző a nyugdíj rendszerben az **„Adminisztráció – CC PIN kód módosítás”** menüpontban beállít egy négy jegű **PIN** kódot
4. A Pénztár az online szerződés egyik példányát a **PIN** kóddal ellátva tértivevényes levélként visszaküldi a munkáltató első számú vezetőjének.
5. A munkáltató a **„Regisztráció munkáltatói partnereink részére”** felületen elvégzi a regisztrációt a visszakapott **PIN** kód alapján. Itt kell megadnia a későbbi belépéshez szükséges jelszót is.

2.5. Az Online Ügyfélszolgálat keretén belül a munkáltatói partnerek által elérhető szolgáltatások

- Aktuálisan nyilvántartott szerződésadatok megtekintése
- Vállalati folyószámla egyenleg lekérdezés, nyomtatás
- Munkaviszony egyeztetés
- Adatváltozás bejelentése
- A munkáltatói partnernek postázott küldemények megtekintése

2.6. E-posta szolgáltatás

A Pénztár 2015. januárban vezette be ingyenesen igénybe vehető E-Posta szolgáltatását. Az E-posta szolgáltatás feltételeit a Pénztár Alapszabályának XIV. Vegyes rendelkezések 1.4. pontja tartalmazza.