



PATIKA EGÉSZSÉGPÉNZTÁR
...az Igazi

PATIKA ÖNKÉNTES KÖLCSÖNÖS KIEGÉSZÍTŐ EGÉSZSÉG- ÉS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2017.

BEVEZETÉS

Jelen szabályzattal a Patika Egészségpénztár a jogszabályokban rárótt kötelezettségnek tesz eleget. A szabályzat célja a pénztártagok panaszkezelésére vonatkozó kérdések részletes szabályozása.

Jogszabályi háttér:

Öpt.: az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény,
28/2014 (VII. 23.) sz. MNB rendelet,

Info tv: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,

Alapszabály: a Pénztár Alapszabálya

Jelen szabályzat tartalmazza:

- a) a panaszkezelésre vonatkozóan az Öpt. 29/A.§ paragrafusában szabályozott feltételeket, továbbá az MNB rendeletben megfogalmazott részletszabályokat.
- b) a Pénztár tájékoztatási kötelezettségének szabályait.

A jelen szabályzat a Pénztárra és annak tagságára, fogyasztóira, valamint a Pénztárral szerződéses jogviszonyban álló munkáltatókra és szolgáltatókra terjed ki, tárgyi hatálya a panaszkezelésre vonatkozik.

I. FEJEZET: PANASZOS ÜGYEK ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

1. Minden pénztártaggal kapcsolatban felmerülő ügyet, ha a jogszabályok másképp nem rendelkeznek, legkésőbb 30 napon belül le kell zárni. A pénztártagok panaszainak és ügyeinek kezelése során az irányadó elv az ügyfél-centrikusság és rugalmasság.
2. A pénztár elérhetőségei:

A pénztár levelezési címe, **székhelye**: 1022 Budapest, Bimbó út 18.
A pénztár telefonszáma: 06-1-210-9790
A pénztár elektronikus levél címe: ugyfelszolgalat@patikapenztar.hu
A pénztár telefax száma: 061-210-9778
A pénztár honlapja: www.patikapenztar.hu
3. A Patika ~~Önkéntes-Kölcsönös~~ Egészségpénztár tagjainak problémái és panaszai orvoslására ügyfélszolgálatot üzemeltet.
4. Az ügyfélszolgálat telefonon 0-24 óráig a 06-1-210-9790-es telefonszámon érhető el.
5. Telefonos ügyintéző a telefonos ügyfélszolgálat számán ~~hétfőtől-péntekig 8:00 és 22:00~~ **a hét első munkanapján 8:00 és 20:00, míg a hét többi munkanapján 8:00 és 18:00, míg munkaszüneti napokon 8:00 és 14:00 között érhető el.**
6. A Pénztárnál személyes ügyintézésre **munkanapokon hétfőtől-péntekig 8:00-18:00** óra között van lehetőség.

7. *A Pénztár a panaszok előterjesztését a jelen fejezet 2. pontjában megadott elérhetőségein biztosítja. A Pénztár ügyfélszolgálat a Pénztár székhelyén működik.*

II. FEJEZET: A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. **Szóbeli panasz** előterjeszhető:
 - a) személyesen: amennyiben a panaszt szóban, személyesen terjesztették elő, úgy a panaszkezelés során legalább az alábbi adatok rögzítése szükséges:
 - aa.) a panaszügyintézés helye (pontos cím) és a nyitvatartási idő (több ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás),
 - ab.) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő.
 - b) telefonon: A pénztártag panaszait bejelentheti a pénztár erre kijelölt telefonos elérhetőségén. Amennyiben a panaszt telefonon terjesztették elő, úgy a panaszkezelés során legalább az alábbi adatok rögzítése szükséges.
 - ba) telefonszám és
 - bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő).
2. **Írásbeli panasz** előterjeszhető:
 - a) személyesen vagy más által átadott irat útján
 - b) postai úton (a Pénztár székhelyére címzett postai küldeményekben, a levelezési cím megjelölése mellett),
 - c) telefaxon (telefaxszám megjelölése mellett),
 - d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése mellett).
3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III. FEJEZET: A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, külön díj felszámítása nélkül történik. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
2. Az ügyfélszolgálat munkatársainak törekedniük kell az ún. egy menetes ügyintézési modell alkalmazására. Az ügyfélszolgálat munkatársa törekedjen arra, hogy a felmerült problémát egy munkafolyamatban oldja meg annak érdekében, hogy a fogyasztók idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe.
3. A fogyasztók (pénztártagok) kérdéseire gyors, pontos, közérthető válaszokat kell adni és a problémáikat a lehető legegyszerűbb, leggyorsabb eljárásban kell orvosolni.
4. Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.
5. Az ügyfélszolgálat köteles az eljárása folyamán az elfogadott udvariassági szabályokat szem előtt tartani.

6. Szóbeli panasz kivizsgálása:

6.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

Ha a pénztártag a panasz kezelésével nem ért egyet, a pénztár a panaszról és a pénztártag azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6.2. 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.

6.3. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénztár jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6.4. Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt a pénztár *hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi*. Erről a pénztár a pénztártagot *a telefonos ügyintézés kezdetekor minden esetben kötelező jelleggel tájékoztatja*. A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

6.5. Amennyiben a panaszkezelés során jegyzőkönyv készítésére kerül sor, vagy azt jogszabály kötelező jelleggel előírja, úgy a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

7. Írásbeli panasz kivizsgálása:

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

IV. FEJEZET: A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

1. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Info törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, különös tekintettel az egészség állapotra vonatkozóan esetlegesen felmerülő különleges adatok körére.

2. A pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
 - a) neve,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) ügyfél igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

V. FEJEZET: PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

1. Az ügyfélszolgálat a fogyasztó által írásban benyújtott panasz elutasítását köteles pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy harminc napon belül megküldeni. A tájékoztatás tartalmazza a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről történő információkat is.
2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
 - a) **Pénzügyi Békéltető Testület**
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: +36-40-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
 - aa) *általános ügyekben:* Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
 - ab) *szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:* Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.
 - b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:**
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
Telefon: + 3640-203-776
Fax + 361-489-9102
Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
 - c) **bíróság:** a fogyasztónak ~~nem~~ minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénztár a fogyasztót tájékoztatni köteles arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.
4. **Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek:**
A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

VI. FEJEZET: A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

1. A pénztár a pénztártagok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
2. A panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell:
 - 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, továbbá
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját **és a panaszra adott pénztári válasz postára adásának dátuma.**
2. A pénztár a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében kifüggesztve is közzéteszi.
3. A pénztár a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóként Fodor Zsolt személyt jelöli ki. A kapcsolattartó személyét, illetve annak változását írásban a Felügyeletnek 15 napon belül bejelenti.
4. A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig meg kell őrizni.

VII. FEJEZET ZÁRÓ ÉS ÁTMENETI RENDELKEZÉSEK

1. Az itt nem szabályozott kérdésben a Magyarország vonatkozó törvényei és jogszabályai, a Patika ~~Önkéntes~~ Egészségpénztár Alapszabálya és szabályzatai, valamint a pénztár ügykezelése során korábban kialakult gyakorlatok az irányadók.
2. Jelen Panaszkezelési szabályzatot az Igazgatótanács egyhangúlag, a 10/2017.(04.21.) számú IT határozatával elfogadta. Jelen szabályzat 2017. május 01. napjától kezdődően hatályos. Jelen panaszkezelési szabályzat a Pénztár 2/2016 (07.08.) számú IT határozatával elfogadott és a 10/2017.(04.21). sz. IT határozatával módosított egységes szerkezetű szabályzata, amelyben a módosítások **félkövér dőlt**, míg a törölt rendelkezések ~~áthúzott~~ betű típussal lettek jelölve.
3. Jelen Panaszkezelési szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért, a Patika Egészségpénztár Igazgatótanácsának elnöke és tagjai felelősek.
4. A Panaszkezelési szabályzat szövegében történt változtatásokat minden esetben a Pénztár Igazgatótanácsa elé kell terjeszteni.

Budapest, 2017. április 21.

Marchhart Dénes
Patika Egészségpénztár
Az Igazgatótanács Elnöke