



AZ MKB EGÉSZSÉGPÉNZTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

**Jóváhagyta az Igazgatótanács
5/2011.03.08. számú határozatával
Hatályos: 2011. január 1-től**

1. Bevezetés

- 1.1. Az MKB Egészségpénztár a vonatkozó jogszabályi előírások alapján jelen szabályzatban rendelkezik a panaszkezelés során alkalmazandó eljárásokról, az ügyintézés módjáról.

2. A pénztár panaszkezelése

- 2.1. A pénztár biztosítja, hogy a pénztártag a pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
- 2.2. A pénztár
 - a) a személyes szóbeli panaszt a pénztár ügyfélszolgálatán, annak nyitvatartási idejében (hétfő, kedd, szerda és péntek 9-15 óra között, csütörtökön 8-20 óra között)
 - b) a telefonon közölt panaszt az erre a célra biztosított ügyfélszolgálati hívószámon hétfő, kedd, szerda 8-16 óra között és péntek 8-15 óra között, csütörtökön 8 órától 20 óráig,
 - c) elektronikus eléréssel (e-mailen és telefaxon)- folyamatosan fogadja.
- 2.3. A pénztár ügyfélszolgálatán személyesen tett panaszbejelentést az ügyfélszolgálati munkatárs köteles azonnal megvizsgálni és orvosolni. Amennyiben a pénztártag a panasz elintézését nem fogadja el, vagy a panasz elintézése azonnal nem lehetséges, úgy a munkatárs köteles a panaszt, a pénztár álláspontját jegyzőkönyvben rögzíteni, annak egy másolati példányát a tagnak átadni. A jegyzőkönyv pénztárt illető eredeti példányát a munkatárs haladéktalanul továbbítja ügyintézésre az ügyfélszolgálat vezetőjének. A panaszt ezt követően -2.6.-2.7. pontban foglalt- az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell kezelni
- 2.4. Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénztár biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A pénztár és a pénztártag közötti, az ügyfélszolgálat hívószámán történt telefonos kommunikációt a pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről a pénztártagot a telefonos ügyintézés kezdetekor hangbemondással tájékoztatja. A Pénztár a pénztártag kérésére, előzetesen egyeztetett időpontban és helyen biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen, 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet.
A panaszbejelentés ügyintézése egyebekben a 2.3. pontban foglaltak szerint történik azzal a kiegészítéssel, hogy a panaszt rögzítő jegyzőkönyvet a pénztár a panaszra adott válasszal együtt meg küldi a pénztártagnak.
- 2.5. Az esetben, ha a telefonon érkező panasz nem az ügyfélszolgálat telefonszámán, hanem más telefonszámon teszik meg, panaszkezelés a 2.3. pontban foglaltak szerint történik azzal a kiegészítéssel, hogy a panaszt rögzítő jegyzőkönyvet a pénztár a panaszra adott válasszal együtt meg küldi a pénztártagnak.
- 2.6. A pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a pénztártagnak. (A pénztár írásbeli panasznak tekinti a levélben beérkezett panaszok mellett az E-mail-en faxon beérkezetteket is.)
- 2.7. Az írásbeli panasz elutasítása esetén a pénztár válaszában tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.
- 2.8. A pénztár az írásbeli panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
- 2.9. A pénztár a tagok panaszait Ügyfélszolgálati helységében: Budapest, XIII. Dévai u. 23. szám alatt fogadja és kezeli.
A pénztár levelezési címe: 1821 Budapest; E-mail címe: ugyfel@mkbep.hu
Ügyfélszolgálat telefonszáma: (1) 268-7614; Telefax: (1) 268-7002

2.10. A pénztár a pénztártagok írásos panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről egyrészt a soros számozású iktatókönyvet másrészt annak elválaszthatatlan részét képező a teljes panaszügyre vonatkozó írásos dokumentáció ugyanolyan sorszámozású együttes nyilvántartásával vezet.

A nyilvántartásnak 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszokról a nyilvántartást – az ügykezelés sajátosságai miatt – elkülönítetten kell vezetni a következő két csoportosításban:

- írásos panaszok nyilvántartása: a (postai úton érkezett vagy személyesen leadott) írásos levél, telefax, jegyzőkönyvezett panaszokra,
- az e-mailen érkezett és e-mailen megválaszolt panaszokra.

2.11. A pénztár a panaszkezelési szabályzatot a pénztártagok számára nyitva álló helyiségében (Ügyfélszolgálati helyiségében) kifüggeszti, és a honlapján közzéteszi.

2.12. A pénztár a panasz kivizsgálásáért a pénztártaggal szemben külön díjat nem számít fel.

3. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

3.1. Az Igazgatótanács elnöke 2011. január 1-jétől az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. tv. (Öpt.) 29./A.§ (15) bekezdése alapján köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változásait bejelenteni.

3.2. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó köteles munkáját a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott ajánlások, valamint a jogszabályok és a pénztár belső szabályai alapján végezni.

3.3. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó köteles ellenőrizni, hogy a pénztártagok panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a pénztár panaszkezeléssel megbízott munkatársai útján nyilvántartást vezessen a 2.10. pont szerinti módon.

3.4. Amennyiben a pénztártag panaszának elutasítására kerül sor, úgy a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó köteles ellenőrizni, hogy a pénztár 2.6. pontnak megfelelően indokolással ellátott álláspontját a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldte-e a pénztártag részére, s abban tájékoztatta-e a pénztártagot arról, hogy panaszával a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét közölte-e.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 18.§-a szerint a békéltető testületek a megyei és fővárosi kereskedelmi- és iparkamarák mellett működő független testületek, mely szervezeteknek a hatáskörébe tartoznak a pénztár és a pénztártag közötti szolgáltatás minőségével, szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testületi eljárásra a pénztártag lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint békéltető testület, illetve a fogyasztó - erre irányuló - kérelme alapján a pénztár székhelye szerinti békéltető testület illetékes .

A pénztártag a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, kizárólag azt követően miután a pénztárnál az általa meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon vagy e-mailben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a pénztár szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a) a panaszára nem kapott választ,
- b) a panasz kivizsgálása nem az Öpt-ben előírtak szerint történt,
- c) a pénztár válaszából egyéb, az alábbi törvényekben meghatározottak szerint előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez:

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

A fogyasztóvédelmi eljárásra irányuló PSZÁF beadványnak tartalmaznia kell a kérelmező nevét és lakcímét oly módon, ahogyan az a Felügyelet formanyomtatványán is megtalálható, továbbá csatolnia kell a tényállításait bizonyító okiratokat (pld.: panasz, válasz, tértivevény).

3.5. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó a fentiekben rögzített esetekben az Egészségpénztár mindenkori belső szabályzatainak megfelelően kapcsolatot tart a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével, valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal.

3.6. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a PSZÁF 2/2011. sz. vezetői körlevelében foglalt iránymutatásának megfelelően továbbá a következő feladatokat látja el:

3.6.1. Koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak a pénztár működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve rendszeresen áttekinti a pénztár valamennyi belső szabályozását és eljárásrendjét, annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.

3.6.2. Igazgatótanácsi felhatalmazás alapján eljár a pénztáron belül annak érdekében, hogy a pénztár a fogyasztóvédelmi gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki, és ez a pénztár belső szabályzatában is rögzítésre kerüljön, illetve annak betartását az eljáró ügyintézőktől is megkövetelje.

3.6.3. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat a pénztáron belül az érintett területek, munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák.

3.6.4. A pénztári szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja, hogy a pénztár szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is.

3.6.5. A pénztár egyéb érintett területeivel (ügyfélszolgálat, belső ellenőrzés) együttműködve kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a témában a pénztár vezető testületei (Igazgatótanács, Ellenőrző Bizottság) felé rendszeres jelleggel (fél évente) értékelő beszámoló készüljön.

3.6.6. Eljár annak érdekében, a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat a pénztár az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére.

3.6.7. Közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében (ügyfél elégedettségi mérések, próbavásárlások, stb.), az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.

- 3.6.8. Eljár annak érdekében, hogy a pénztár szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügyintézőiket, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársaikat, valamint közvetítőiket és a pénztár érdekében eljáró más megbízottaikat (eljáró ügyintézők) megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.
- 3.6.9. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy a pénztár belső oktatási anyagaiba a szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl építse be a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagot is, illetve tegye a további együttműködés feltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelménynek/követelményrendszernek való megfelelést.
- 3.6.10. Kezdeményezi, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, útmutatók jelenjenek meg a pénztár internetes felületén, és azok legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel követi ezek naprakészését.
- 3.6.11. Elősegíti, hogy a pénztár részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

4. Záró rendelkezések

- 4.1. Az Egészségpénztár Panaszkezelési Szabályzatát az MKB Egészségpénztár Igazgatótanácsa a 5/2011.03.08. számú határozatával elfogadta.
- 4.2. A Szabályzatot 2011. január 1-től kell alkalmazni.

Budapest, 2011. március 8.

**MKB Egészségpénztár
Igazgatótanácsa**