



# **AZ MKB EGÉSZSÉGPÉNZTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**Jóváhagyta az Igazgatótanács  
27/2014.07.30. számú határozatával  
Hatályos: 2014. augusztus 1-től**

## BEVEZETÉS

Az MKB Egészségpénztár a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a 28/2014. (VII.23.) számú MNB rendelet alapján jelen szabályzatban rendelkezik a panaszkezelés során alkalmazandó eljárásokról, az ügyintézés módjáról.

Az MNB rendeletben nevezett „fogyasztónak minősülő ügyfél”-nek, a Pénztár vonatkozásában a Pénztártag minősül.

## I. A PÉNZTÁR PANASZKEZELÉSE

### 1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

A Pénztár biztosítja, hogy az ügyfél a Pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

#### 1.1. Szóbeli panasz esetén:

- a) személyesen: a Pénztár 1134 Budapest, Dévai u. 23. szám alatti ügyfélszolgálatán, annak nyitvatartási idejében: hétfő, kedd, szerda és péntek 9-15 óra között, csütörtökön 8-20 óra között;
- b) telefonon: az erre a célra biztosított 06 1 268-7614-es ügyfélszolgálati hívószámom: hétfő, kedd, szerda 8-16 óra között és péntek 8-15 óra között, csütörtökön 8 órától 20 óráig.

#### 1.2. Írásbeli panasz esetén:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján: a 1134 Budapest, Dévai u. 23. szám alatti ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási idejében leadva;
- b) postai úton: az MKB Egészségpénztár 1821 Budapest levelezési címére elküldve (kiemelt postacím, egyéb más adat feltüntetése nem szükséges);
- c) telefaxon: a 06 1 268-7002-es faxszámra elküldve;
- d) elektronikus úton: [ugyfel@mkbep.hu](mailto:ugyfel@mkbep.hu) e-mail címre elküldve.

#### 1.3. Meghatalmazott útján:

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### 2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számít fel a Pénztár. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

#### 2.1. Szóbeli panasz esetén:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Pénztár azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Telefonon tett szóbeli panasz esetén a Pénztár biztosítja az 5 perc várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénztár felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet a Pénztár 1 évig megőriz. Az ügyfél kérésére biztosítja a Pénztár a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról szintén jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyes szóbeli panasz esetén az ügyfél részére átadja, telefonos szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi.

Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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 kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a Pénztártag 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.

## 2.2. Írásbeli panasz esetén:

A Pénztár az írásbeli – ideértve az e-mailen és faxon beérkezett - panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A Pénztár a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér

- a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére,
- a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre,
- a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A panasz elutasítása esetén a Pénztár tájékoztatja a Pénztártagot arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

- a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, ezért a fogyasztóvédelmi ellenőrzést az MNB-nél kezdeményezheti.

Amennyiben a panasz összetett, a Pénztár részletezi, hogy a panasz mely részével hova fordulhat a Pénztártag.

A Pénztár az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó pénztártagi igény előterjesztésére szolgáló telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

A Pénztár a pénztártag ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező pénztártag számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

## **3. A PÉNZTÁR A PANASZKEZELÉS SORÁN KÜLÖNÖSEN A KÖVETKEZŐ ADATOKAT KÉRHETI AZ ÜGYFÉLTŐL**

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve a Pénztártag azonosítója,

- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírás, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Pénztárnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Pénztár.

#### **4. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG**

4.1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a Pénztártag az alábbiakhoz fordulhat:**

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172., telefon: 06 1 489-9100, e-mail: [pbt@mbn.hu](mailto:pbt@mbn.hu));
- b) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: 06 1 489-9100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mbn.hu));
- c) bíróság.

4.2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.**

#### **5. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA**

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

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 panasz megválaszolásának időpontját.

5.2. A Pénztár a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

5.3. A Pénztár a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (Ügyfélszolgálati helyiségében) kifüggeszti, és a honlapján közzéteszi.

## **II. Záró rendelkezések**

Az Egészségpénztár Panaszkezelési Szabályzatát az MKB Egészségpénztár Igazgatótanácsa a 27/2014.07.30. számú határozatával elfogadta.

A Szabályzatot 2014. augusztus 1-től kell alkalmazni.

Budapest, 2014. július 30.

**MKB Egészségpénztár Igazgatótanácsa**