




PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

3/2018.

**Jóváhagyta az Igazgatótanács
60/2018. 05. 25. számú határozatával
Hatályos: 2018. május 25.**


.....
Igazgatótanács elnöke

SZABÁLYZAT ADATLAPJA	
Szabályzat száma	3/2018.
Elfogadta	Igazgatótanács
Szabályzat felelőse	Ügyfélszolgálat
Közreműködő	Compliance
Utolsó módosítás	2018.05.25.
Hatályos	2018. május 25.

Tartalom

Tartalom	3
I. Általános rendelkezések	4
Kapcsolódó jogszabályok, szabályzatok	4
A szabályzat tárgya	4
Fogalmak	4
II. Részletes szabályok	5
1. A panasz bejelentésének módja	5
1.1. Szóbeli panasz esetén	5
1.2. Írásbeli panasz esetén	5
2. A panasz kivizsgálása	5
2.1. Szóbeli panasz esetén	6
2.2. Írásbeli panasz esetén	6
2.3. A Panasz kivizsgálása során kezelt adatok	7
3. Panaszkezeléshez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség	8
4. A panasz nyilvántartása	8

I. Általános rendelkezések

Kapcsolódó jogszabályok, szabályzatok

- az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény
- Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó 28/2014. (VII.23.) számú MNB rendelet
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 számú rendelete (röviden: GDPR)
- A MKB-Pannónia Egészség- és Önszegélyező Pénztár Alapszabálya
- Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

A szabályzat tárgya

Az MKB-Pannónia Egészség- és Önszegélyező Pénztár (továbbiakban: Pénztár) a vonatkozó jogszabályi előírások alapján, a tagi igények minél teljesebb körű kielégítése érdekében e szabályzatban rendelkezik a panaszkezelés során alkalmazandó eljárásokról és az ügyintézés módjáról.

Nem tartozik a jelen szabályzat hatálya alá:

- a Pénztárral, annak működésével, tevékenységével kapcsolatban kért tájékoztatás
- az olyan Pénztártagi igény, amely nem tartalmaz kifogást
- sajtóból, médiából érkező megkeresések
- ha a Pénztártag kérése személyes adatainak Pénztár általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol

A panaszok hatékony elintézése érdekében a Pénztár a panaszügy megoldásához szükséges mértékben személyes adatokat kezel. A Pénztártag személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Pénztár az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

Fogalmak

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Pénztártag: Az MNB rendeletben nevesített „fogyasztónak minősülő ügyfél”

Panasz: A tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a tagsági jogviszony létrejöttével, a tagsági jogviszony fennállása alatti teljesítéssel, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonnal összefüggő – a Pénztár tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

II. Részletes szabályok

1. A panasz bejelentésének módja

A Pénztár biztosítja, hogy a Pénztártag 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 hívószámon: 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-Pannónia Egészség- és Önszegélyező Pénztár 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 e-mail címre elküldve.

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

A Pénztár köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

2. A panasz kivizsgálása

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

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 az ügyintézés megkezdését.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénztár felhívja a Pénztártag figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet a Pénztár 5 évig megőriz. A Pénztártag kérésére biztosítja a Pénztár a hangfelvétel visszahallgatását az ügyfélszolgálatán, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Pénztártag 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 a Pénztártag 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) a Pénztártag neve,
- b) a Pénztártag lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a Pénztártag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Pénztártag ügyfélszáma, illetve a Pénztártag azonosítója,
- f) a Pénztártag 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 a Pénztártag aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Amennyiben a szóbeli panasz a Pénztártag személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Kártyabirtokos valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul és a kérelem azonnal nem orvosolható, a kérelemről a Pénztár jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet egy munkanapon belül továbbít az adatvédelmi tisztviselő részére.

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 a Pénztártagnak.

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 Pénztártagnak küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Pénztártag által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Pénztár mellőzi.

A panasz elutasítása esetén a Pénztár tájékoztatja a Pénztártagot, hogy ha a panasz

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

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Pénztártag személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Pénztártag valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül az adatvédelmi tisztviselő részére.

2.3. A Panasz kivizsgálása során kezelt adatok

A Pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Pénztártagtól:

- a) neve,
- b) szerződésszám, tagsági szám, 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) Pénztártag igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Pénztártag birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Pénztárnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró Pénztártag esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Pénztártag adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli a Pénztár.

3. Panaszkezeléshez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

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 1 489-9700, e-mail: pbt@mnb.hu);
- b) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: 06 1 489-9100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- c) bíróság.

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

4. A panasz nyilvántartása

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.

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

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

5. ELJÁRÁS ADATVÉDELMI KÉRDÉS ESETÉN

Amennyiben a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a panasz az ügyfél személyes adatai védelmével kapcsolatban tartalmaz kérelmet, vagy a panasz az ügyfél személyes adatainak a kezelésével függ össze, a panaszt fogadó személy a panaszt 1 munkanapon belül továbbítja az adatvédelmi tisztviselő részére, aki az Adatvédelmi Szabályzat speciális rendelkezései alapján - de a jelen szabályzat rendelkezéseire is figyelemmel (Pl. panaszélibírási idő, szóbeli panasz jegyzőkönyv megküldése stb.) bírálja el a panaszt. A személyes adatok védelmével kapcsolatban megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről a Pénztár adatkezelési tájékoztatója nyújt további felvilágosítást, amely elérhető a Pénztár honlapján (www.mkbep.hu).

