

Panaszkezelési Szabályzat

Kelt: Budapest, 2016. december 30.

.....
Igazgatótanács elnöke

Tartalomjegyzék

I. A szabályzat hatálya és a kapcsolódó szabályok	2
II. Fogalmak, meghatározások	2
III. Általános rendelkezések	3
IV. Az Ügyfélszolgálat feladatai	4
V. A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje	4
VI. Panasznyilvántartás vezetése	6
VII. Utólagos teendők	6
VIII. Pénztár elérhetőségei	6
IX. Záró rendelkezések	6
Melléklet	8

Jelen szabályzat az Izys Egészség- és Önsegélyező Pénztár (továbbiakban: Pénztár) működésével kapcsolatos panaszügyek és kérelmek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét szabályozza.

A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy a Pénztár a tagokkal és a szolgáltatásra jogosult közeli hozzátartozókkal való kapcsolattartást, valamint az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárás módokat egyértelműen szabályozza.

I. A szabályzat hatálya és a kapcsolódó szabályok

A szabályzat a Pénztár valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára (alanyi hatály) a Pénztártag által a Pénztár tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) és kérelem kezelésének eljárási rendjére (tárgyi hatály) vonatkozik. A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a Pénztár általános működését érinti (pl.: termék és szolgáltatás igénybevétel módjának meghatározása, nyitvatartást érintő kérdések stb.).

A panaszok kezelését érintő jogszabályok:

1993. évi XCVI. törvény az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról

268/1997. (XII. 22.) Korm. rendelet az önkéntes kölcsönös egészség- és önsegélyező pénztárak egyes gazdálkodási szabályairól

252/2000. (XII. 24.) Korm. rendelet az önkéntes kölcsönös egészség- és önsegélyező pénztárak beszámolóképzési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

II. Fogalmak, meghatározások

Panasz:

A panasz az a bejelentés, amikor a pénztártag, illetve az ügyfél egyéni számlájára, illetve szolgáltatási számlájára, avagy a szolgáltatásra vonatkozóan egyértelmű adattal vagy információval rendelkezik, és ezzel kapcsolatban emel kifogást szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban, panasz továbbá az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a pénztári szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

Méltányossági kérelem:

A pénztárhoz írásban vagy szóban beterjesztett olyan megkeresések, amelyekben a Pénztártag sajátos körülményeire hivatkozva az általánosan alkalmazott eljárásoktól eltérő elbírálást/megoldást, egyedi, az általános feltételektől rá nézve kedvezőbb döntés meghozatalát kéri.

Ezen jogát csak akkor gyakorolja a Pénztár, amikor a kár felmerülésében nem bizonyítottan, de nem is kizárható módon a pénztári ügyintézés (pl.: ügyintéző személyes vagy telefonon történt információ-szolgáltatása, rendszerhiba) is közrejátszott.

Reklamált összeg:

A Pénztártag panaszbejelentésében megjelölt összeg, amely tartalmazza: az általa igénybevett szolgáltatásban megjelenő alapösszeget, a kárigényt – amennyiben van - amely összeg a kifogásolt eljárás következtében hátrányára felmerült.

III. Általános rendelkezések

A pénzügyi tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot kötelesek működtetni.

Az ügyfélkapcsolat ügyfélszolgálatból és panaszkezelésből áll, mely feladatokat a pénztár mindenkor a felek kölcsönös érdekeinek egyensúlyos rendezése céljából végez.

A pénztár székhelyén személyes tanácsadói, egyebekben telefonos és elektronikus levelező ügyfélszolgálatot tart fenn.

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a Pénztár úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy a fogyasztói érdekek ne sérüljenek.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

A panaszügyek kezelésének irányítását az Igazgatótanács látja el a közvetlen felügyelete alá tartozó Ügyfélszolgálaton keresztül.

Az Igazgatótanács köteles folyamatosan figyelemmel kísérni a panaszos ügyek alakulását pénztári szinten és a szükséges megelőző intézkedéseket megfelelően foganatosítani.

A pénztár az Igazgatótanács útján gondoskodik arról, hogy a szolgáltatókkal kötendő szerződés a pénztártagok panaszkezelését intézményesítse és azt a pénztár számára betekinhetővé tegye.

IV. Az Ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálat tájékoztatási kötelezettsége legalább az alábbiakra terjed ki:

- általános információk a pénztárról és az önszegélyező pénztári rendszerről,
- pénztári, munkáltatói és személyes azonosítók,
- szerződött szolgáltatók listája,
- adózással és társadalombiztosítással kapcsolatos kérdések, adókedvezmények,
- az állami és szakmai felügyeleti szervek elérése, pénztárszövetségek elérése,
- díjfizetési, pénzügyi és jogi információk, stb.

feladata továbbá:

- a Felügyeletől és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyeletől érkező, továbbá postai hálózatban keletkezett panaszok koordinálása – hacsak az Igazgatótanács másként nem rendelkezik
- a panaszügyek központi nyilvántartási rendszerének karbantartása, mely nyilvántartási rendszernek alkalmasnak kell lennie a panaszok, kérelmek útjának nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre
- a panaszügyek rendszeres elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok és információk az érintett szervezeti egységek részére történő eljuttatása
- a panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenység koordinálása

Jelen szabályzat felhatalmazza az Ügyfélszolgálatot, hogy a panaszkezeléshez kapcsolódó információs rendszert saját hatáskörben kialakítsa, kezelje, karbantartsa, módosítsa.

V. A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje

Panasz szóban vagy írásban, elsősorban az 1. sz. mellékletben található nyomtatvány használatával tehető. Ha az ügy bonyolultsága, vagy volumene indokolja, a Pénztáratgot fel kell kérni arra, hogy rögzítse írásban panaszát.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában várható.

A telefonon keresztül történt bejelentésnek hanghordozón történő rögzítését az ügyféllel tudatni kell. Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt – a félreértések elkerülése érdekében és a panaszok elemzésének céljából - a pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A pénztár a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a pénztártag a panasz kezelésével nem ért egyet, a pénztár a panaszról és az 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 Pénztár indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül a pénztártagnak megküldi,
- egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben a szóbeli panasz rendezése helyben nem oldható meg, a bejelentésről két példányos jegyzőkönyvet (1. melléklet) kell felvenni. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell és másolatát is csatolni a jegyzőkönyvhöz. A jegyzőkönyv egy másolati példányát

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztárnak átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a pénztárnak a Pénztár indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi,
- egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Pénztárat panaszbejelentését és kérelmét köteles a Pénztár bármelyik alkalmazottja befogadni. A panaszt befogadó munkatárs a bejelentésnek nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul megkezd a kivizsgálást. A panaszbejelentések kivizsgálásába szükség szerint más alkalmazottat, ügyfélkapcsolattartót is jogosult bevonni. Információkérés és információszolgáltatás írásban (e-mailen, postai úton, faxon) történik. A panaszt befogadó munkatárs a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a tényállást.

A panasz kivizsgálásának időtartama a Pénztárat bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 3 nap.

Amennyiben a Pénztárat panaszja:

a.) Nem jogos: a panaszt befogadó munkatárs a Pénztáratot 15 napon belül írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld az Ügyfélszolgálat részére. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az igénybe vehető egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételenek határidejével egyetemben.

b.) Jogos: Jogos panasz rendezését és a Pénztárat tájékoztatását legfeljebb 15 napon belül le kell zárni.

A panaszt befogadó munkatárs minden belső elszámolást megelőzően intézkedik a téves eljárás korrekciója érdekében és egyidejűleg a panasz bejelentőt maximum 3 munkanapon belül írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről. Másolatban az Ügyfélszolgálatnak megküldi.

Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a Pénztáratot a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

A válaszlevélben a Pénztárat által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni, amennyiben kérelmét a Pénztár elutasítja, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.

A panaszra adott pénztári válaszban – az ügy és a Pénztárat azonosításához szükséges adatok, mint szükséges kellékek mellett - minden esetben rögzíteni kell az előzményi tényállást, az ügy megoldásául följánlott lehetőség alapját képező jogszabályt, illetve pénztári belső szabályt, valamint a jogorvoslatra vonatkozó információt, az eljáró nevét és beosztását.

Jogos panaszokhoz kapcsolódó kárigény esetén, az igazgatótanács elnöke megvizsgálja a bejelentett kár jogosságát, mértékét és megállapítja a Pénztárat jogos kárigényét, ügyintézői hiba esetén az ügyintézői kártérítési kötelezettség és a pénztári veszteség mértékét, majd az igazgatótanács elé terjeszti a kérelmet. A döntésről másolatot kap az Ügyfélszolgálat.

Méltányossági jogot a Pénztár Igazgatótanácsa gyakorolhat.

Méltányossági kérelem esetén az Ügyfélszolgálat a panaszt befogadó munkatárs által nyilvántartott információkkal kiegészítve és az ügyfél részére történő jóváírásra / kifizetésre vagy egyéb intézkedésre vonatkozó javaslattal, indoklással ellátva az

Igazgatótanács elé terjeszti. Az előterjesztésnek tartalmaznia kell a méltányossági kérelem tárgyát, a Pénztártag által megjelölt összeget, a részére javasolt kifizetést / jóváírást indoklással ellátva. Az előterjesztéshez mellékelni kell a kérelemhez kapcsolódó dokumentumokat. A döntésről másolatot kap az Ügyfélszolgálat.

A pénztár – a tag előzetes tájékoztatását követően – jogosult az ügyfélkapcsolat eseményeit fizikai, vagy elektronikus hordozóra rögzíteni.

A panasz elutasítása esetén az ügyfél az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- Fogyasztóvédelmi panasz esetén:
Magyar Nemzeti Bank
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: +36 80 203 776
Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Pf.: 777.

- Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.
A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: +36 80 203 776
Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>
Levelezési cím: 1539 Budapest, Pf.: 172.

VI. Panasz nyilvántartás vezetése

A Pénztár elérhetőségeire érkező panaszokról pontos, naprakész nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- panaszos nevét
- panasz bejelentésének dátumát és időpontját
- milyen kommunikációs csatornán érkezett a megkeresés
- ki tette a panaszt (tag, szolgáltató, munkáltató, egyéb)
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját
- megoldási javaslat
- megoldás sikeres volt-e

A panasznyilvántartást évente vezetjük, de a korábbi fájlok megtartása is kötelező, hogy visszakereshető legyen a panasz. A panasznyilvántartó fájlból minden évben újat kell indítani, a fájlt az Adminisztráció meghajtó gyökérkönyvtárában kell elhelyezni „Panasz_ÉÉÉÉ.xlsx” néven.

Panaszt kitörölni szigorúan tilos.

VII. Utólagos teendők

A Pénztár a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

Az Ügyfélszolgálat éves gyakorisággal elemzést készít az Igazgatótanács számára a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatba való beépítése céljából.

A Pénztár a hangfelvételekről évente biztonsági másolatot készít.

VIII. Pénztár elérhetőségei

A Pénztár számos csatornán keresztül fogadja a panaszok bejelentését:

- szóban munkanapokon 8 órától 16 óráig a Pénztár székhelyén: 1051 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 20.
- telefonon az Ügyfélszolgálat telefonszámán +36 1 769 0061
 - hétfőn 8 órától 20 óráig
 - keddtől péntekig 8 órától 16 óráig
- postai úton: a Pénztár levelezési címén: 1583 Budapest, Pf. 49.
- elektronikus úton
 - Emailben: ugyfelszolgalat@izys.hu

- Facebook oldalán üzenetben: www.facebook.com/IZYSPenztarak
- Google+ oldalán: <https://plus.google.com/114427066339724320786>

A Pénztár fax elérhetőséggel nem rendelkezik.

A Pénztár fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, akinek kijelölését és személyének változását a pénztár a Felügyeletnek 15 napon belül bejelenti.

IX. Záró rendelkezések

Amennyiben a jelen Panaszkezelési szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy a Pénztár gyakorlatában a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, ameddig a jelen szabályzat módosítása meg nem történik.

A jelen Panaszkezelési szabályzat 2017. január 1-én lép hatályba.

Kelt: Budapest, 2016. december 30. napján

.....
Igazgatótanács elnöke

Melléletek:

1.sz. melléklet: Panaszbejelentő lap

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Név:
Pénztári Azonosító:
Lakcím:
Telefon:
Személyi ig.sz.:

Panasz rövid leírása*:

.....
.....
.....

Csatolt dokumentumok**:

.....
.....
.....

.....
Bejelentő aláírása

Kelt:

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasz vizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 15 napon belül értesítjük.

Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására

Panaszfelvevő aláírása:

Felvette az Izys Egészség- és Önsegélyező Pénztár megbízásából

.....
dolgozó/vezető tisztségviselő aláírása

* Amennyiben szükséges, kérjük folytassa a leírást további lapokon.

** Kérjük csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, az eredetieket pedig őrizze meg.