



IZYS Egészség- és Önsegélyező Pénztár

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2017. március 21.

Jelen szabályzat az IZYS Egészség- és Önszegélyező 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.

1. A szabályzat hatálya

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.).

2. 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 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 közrejátszhatott.

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.

3. 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 képviselőjét ellátó társadalmi szervezetekkel.

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

4. Ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálat tájékoztatási kötelezettsége legalább az alábbiakra terjed ki:

- általános információk a Pénztárról és az egészség- és 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 panaszok nyilvántartása, kivizsgálása,
- a panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenység koordinálása.

5. Pénztár elérhetőségei

A Pénztár számos csatornán keresztül fogadja a panaszok bejelentését:

- személyesen 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.

6. A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje

Panasz érkezhethet:

- szóban
 - személyesen vagy
 - telefonon,
- írásban
 - postai úton vagy
 - emailben.

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

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 hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet.

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 a Pénztár évente vezeti, de a korábbi fájlok megtartása is kötelező, a panasz visszakereshetősége érdekében. A panasznyilvántartó fájlból minden évben újat kell indítani, a fájlt az Adminisztráció meghajtó gyökérfájltárban kell elhelyezni „Panasz_ÉÉÉÉ.xlsx” néven.

A nyilvántartásból panaszt kitörölni szigorúan tilos.

A Pénztártag panaszbejelentését és kérelmét köteles a Pénztár bármelyik alkalmazottja befogadni. A panaszt befogadó munkatárs a bejelentésnek nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást. A panaszbejelentések kivizsgálásába szükség szerint más alkalmazottat, ügyfélkapcsolattartót is jogosult bevonni. Információkérés és információszolgáltatás írásban (e-mailen, postai úton) történik.

Szóbeli panasz esetén amennyiben az ügy bonyolultsága vagy volumene indokolja, a Pénztártagot fel kell kérni arra, hogy rögzítse panaszát írásban.

Amennyiben a szóbeli panasz rendezése helyben nem oldható meg, a bejelentésről az 1. számú melléklet szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni 2 példányban. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell és másolatát is csatolni a jegyzőkönyvhöz. A jegyzőkönyv egy példányát

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak a Pénztár indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi.

A panaszt befogadó munkatárs a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a tényállást.

A panasz kivizsgálásának időtartama a Pénztártag bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 3 munkanap. Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a Pénztártagot a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 munkanapon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

Amennyiben a Pénztártag panasza:

- Nem jogos:
A panaszt befogadó munkatárs a Pénztártagot 15 munkanapon belül írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld az Ügyfélszolgálat részére. Ebben

az esetben a panaszos tájékoztatandó az igénybe vehető egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével egyetemben.

- **Jogos:**

Jogos panasz rendezését és a Pénztártag tájékoztatását legfeljebb 15 munkanapon belül le kell zárni.

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

Jogos panaszokhoz kapcsolódó kárigény esetén, az igazgatótanács elnöke megvizsgálja a bejelentett kár jogosságát, mértékét és megállapítja a Pénztártag 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.

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

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 vagy írásban közölt szóbeli panasz esetén a Pénztár indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül a pénztártagnak megküldi.

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 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.

7. Utólagos teendők

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

Az Igazgatótanács negyedéves gyakorisággal elemzést készít a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatba való beépítése céljából.

A Pénztár a hangfelvételekről évente biztonsági másolatot készít.

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

8. 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.

.....
Igazgatótanács elnöke

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Név:	
Pénztári azonosító:	
Lakcím:	
Telefon:	
Személyi ig.sz.:	
Panasz rövid leírása:	
Csatolt dokumentumok:	
Kelt:	
Bejelentő aláírása:	
Panaszfelvevő aláírása:	

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 15 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására.