

Panaszkezelési Szabályzat

Kelt Budapesten, 2006. év március hó . 28 napján:

.....
Mezei Rudolf
Az Igazgatótanács elnöke

Az okiratot szerkesztette és ellenjegyezte Dr. Renneczéder Éva ügyvéd (iroda: 1061
Budapest, Andrássy út 5. Ijstromszám: 13250, Budapesti Ügyvédi Kamara)
Budapesten, 2006. év március hó 28. napján:

Tartalomjegyzék

I. A szabályzat hatálya és a kapcsolódó szabályok.....	3
II. Fogalmak, meghatározások	4
III. Általános rendelkezések.....	5
IV. Az Ügyfélszolgálat feladatai	6
V. A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje	7
VI. Utólagos teendők.....	1011
VII. Záró rendelkezések	1011

Jelen szabályzat az Egészségért Egészségpénztár működésével kapcsolatos panaszügyek és kérelmek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy az Egészségpénztár 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 az Egészségért Egészségpénztár 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, nyitva tartást 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 önszegélyező pénztárak egyes gazdálkodási szabályairól

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

263/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet az önkéntes kölcsönös egészség- és önszegélyező pénztárak által finanszírozható szolgáltatásokról

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 kérelmezi.

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.

III. Általános rendelkezések

A pénzügyi és nyugdíjpénztári 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, felfogadási idejét a Pénztár úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy a fogyasztói érdekek ne sérüljenek.

Jelen szabályzatot az Ügyfélszolgálaton és a Pénztár honlapján, a Pénztártagok számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.

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 – az ügyvezetés statisztikus és elemző jelentései alapján – 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 egészségpénztári 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyeletről 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 Pénztártagot föl kell kérni arra, hogy rögzítse írásban panaszát.

A telefonon keresztül történt bejelentésnek hanghordozón történő rögzítését az ügyféllel tudatni kell.

A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról jegyzőkönyvet kell felvenni.

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 Pénztártag panaszbejelentését és kérelmét köteles bármelyik szervezeti egység befogadni. Amennyiben a befogadó szervezeti egység illetékes a bejelentés kivizsgálásában, a kivizsgálást megkezdi az Ügyfélszolgálat értesítése mellett. Ha nem illetékes, akkor átadja az Ügyfélszolgálatnak, ahol az illetékes szervezeti egységhez továbbítják. A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt ellátó szervezeti egység munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A panaszban érintett szervezeti egység vezetője a bejelentésnek nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást. Az érintett szervezeti egység a panaszbejelentések kivizsgálásába szükség szerint más szakterületet, ügyfélkapcsolattartót is jogosult bevonni. Információkérés és-szolgáltatás írásban (e-mailen, postai úton, faxon) történik.

A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a tényállást.

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

Amennyiben a Pénztártag panasza:

a.) Nem jogos: az Ügyfélszolgálat a Pénztártagot 15napon 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.

b.) Jogos: Jogos panasz rendezését és a Pénztártag tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni.

Az Ügyfélszolgálat 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 Pénztáratgot a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

A válaszlevélben a Pénztártag 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 Pénztártag 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, a panaszvizsgáló szervezeti egység 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.

Méltányossági jogot a Pénztár Igazgatótanácsa gyakorolhat.

Méltányossági kérelem esetén az Ügyfélszolgálat a kérelmet az érintett szervezeti egységnél 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.

VI. Utólagos teendők

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.

VII. Záró rendelkezések

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

Az Egészségért Egészségpénztár Igazgatótanácsa a jelen Panaszkezelési szabályzatot a 2006. év március hó 28. napján megtartott igazgatótanácsi ülésén a 7/2006-03-28. számú határozattal fogadta el.

A jelen Panaszkezelési szabályzat az elfogadása napján lép hatályba.

Kelt: Budapest, 2006. év március hó 28. napján

.....
Mezei Rudolf
az Igazgatótanács elnöke

Az okiratot szerkesztette és ellenjegyezte Dr. Renneczéder Éva ügyvéd (Iroda: 1061 Budapest, Andrássy út 5. Irajtszám: 13250 Budapesti Ügyvédi Kamara) Budapesten, 2006. év március hó 28. napján:

Mellékletek:

1.sz. melléklet: Panaszbejelentő lap

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Név:

Pénztári Azonosító:

Lakcím:

Telefon:

Személyi ig.sz.:

Panasz rövid leírása¹:

Csatolt dokumentumok²:

Bejelentő aláírása

Kelt:

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasza kivizsgálásához 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 EGÉSZSÉGÉRT Országos Önkéntes Egészségpénztár
megbízásából

.....
MEDTRON Kft.

¹ Amennyiben szükséges, kérjük folytassa a leírást további lapokon.

² Kérjük csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, az eredetieket pedig őrizze meg.