



VASUTAS EGÉSZSÉG- ÉS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR

**VASUTAS ÖNKÉNTES KÖLCSÖNÖS KIEGÉSZÍTŐ
EGÉSZSÉG- ÉS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2019.

A Vasutas Önkéntes Kölcsönös Kiegészítő Egészség- és Önsegélyező Pénztár (a továbbiakban: Pénztár) a panaszkezelés során alkalmazandó eljárásokról, az ügyintézés módjáról az 1993. évi XCVI. tv. (Öpt.) és az ide vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések alapján a következő szabályzatot alkotta meg:

Bevezető rendelkezések

1. Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Pénztár valamennyi munkatársára és a Pénztárral szerződéses jogviszonyban álló személyre.
2. A Pénztár teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek a Pénztár – a szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).
3. Nem minősül panasznak, ha a pénztártag a meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a pénztár által nyújtott szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.
4. Pénztár biztosítja, hogy a pénztártag a Pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján; postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
5. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
6. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. A Pénztár a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A Pénztár a panaszkezelési eljárás során a tagok tagsági jogviszonyból eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
7. A személyesen, telefonon vagy írásban beérkezett panaszok kezelését – a panasz bejelentésekor - a Pénztár ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársai végzik.
8. Nem kezelheti a panaszt az a pénztári munkatárs/ügyintéző, akinek munkavégzése ellen a panasz irányul. Ez esetben a panaszt az ügyfélszolgálati vezető, reá vonatkozó panasz esetén az ügyvezető igazgató (távollétében a gazdasági igazgató) kezeli.

I. Panasz előterjesztésének módja, helye és ideje

1. A Pénztár
 - a) személyes szóbeli panaszt a Pénztár ügyfélszolgálatán, annak nyitvatartási idejében (hétfőtől csütörtökig: 8-16 óra; pénteken: 8-12 óra között)
 - b) telefonon közölt panaszt az erre a célra biztosított ügyfélszolgálati hívószámon (hétfőn 8-20 óra között; keddtől csütörtökig 8-16 óra között, pénteken 8-12 óra között)
 - c) írásban (levélként) közölt panaszt
 - d) elektronikus úton (e-mailen és telefaxon) közölt panaszt folyamatosan fogadja.
2. A Pénztár a tagok panaszait ügyfélszolgálati helyiségében: Budapest XIV., Kőszeg utca 26. szám alatt fogadja és kezeli.

A Pénztár levelezési címe: 1583 Budapest, Pf. 36.

E-mail címe: info@epenztar.hu

Ügyfélszolgálat telefonszáma: (06-1) 880-6550 Telefax: (06-1) 880-6580

3. A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a panasz kivizsgálásához az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kéri a Pénztár a pénztártágtól:
 - Tag neve
 - Tag azonosító száma (tagkódja)
 - Tag egészségpénztári kártya száma
 - Tag állandó lakcíme/levelezési címe
 - Tag telefonszáma
 - Értesítés módja
 - Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások
 - Panasz leírása, oka
 - Panaszos igénye
 - Panasz alátámasztásához szükséges, a tag birtokában lévő dokumentumok másolata
 - Meghatalmazott útján eljáró tag esetében közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt, érvényes meghatalmazás
 - Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat
4. A Pénztár lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A Pénztár a honlapján a pénztártagok számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Pénztár köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
5. A Pénztár panaszt benyújtó pénztártag adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően köteles kezelni.

II. Panasz ügyintézése

1. A Pénztár az ügyfélszolgálatán személyesen tett panaszbejelentést haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Ha a pénztártag a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz elintézése azonnal nem lehetséges a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát átadja a pénztártagnak, illetve a telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt 30 napon belül a Pénztár álláspontját tartalmazó válaszával egyidejűleg küldi meg a pénztártagnak, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A jegyzőkönyv mintáját és adattartalmát jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.
2. A Pénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pénztár jegyzőkönyvet vesz fel. A Pénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a pénztártagot a telefonos ügyintézés kezdetekor hangbemondással tájékoztatja. A pénztártag kérésére a Pénztár előzetesen egyeztetett időpontban székhelyén biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását,

továbbá térítésmentesen 30 napon belül rendelkezésre bocsátja – a pénztártag kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A Pénztár a panasz kezelése során ezután az írásbeli panaszokra vonatkozó szabályok szerint jár el.

3. A Pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a pénztártag részére. (A Pénztár írásbeli panasznak tekinti a levélben közölt panaszok mellett az e-mailen, illetve faxon érkezett panaszokat is.)
4. A Pénztár a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.
5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénztár tájékoztatja a pénztártagot, a panaszkezeléssel kapcsolatban az alábbiakhoz fordulhat:
 - a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);
 - b) fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően);
 - c) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat. A pénztártagot a panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványának megküldését térítésmentesen igényelheti a Pénztár ügyfélszolgálati elérhetőségein.
6. A Pénztár a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
7. A Pénztár a panaszbejelentésre adott válaszát oly módon küldi meg a pénztártag és a fogyasztónak nem minősülő ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Pénztár a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Ennek érdekében a Pénztár a panaszbejelentésre adott választ minden esetben postai úton, ajánlott, tértivevényes küldeményben küldi el.
8. A Pénztár a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, s azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
9. A Pénztár a pénztártagok panaszairól valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás vezetése a Pénztár ügyfélszolgálati vezetőjének a feladata. 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

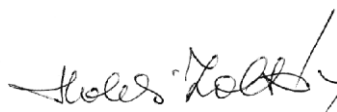
III. Panaszkezeléssel kapcsolatos egyéb szabályok

1. Az egészségpénztári kártyával a pénztártag részéről bonyolított tranzakcióknál a tag a felmerülő észrevételeit az egészségpénztári kártya működésére vonatkozóan a Pénztárnál, míg a vásárolt termékkel, igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban az egészségpénztári szolgáltatónál jogosult jelezni.
2. Amennyiben valamely szolgáltatóval kapcsolatban ismétlődő megalapozott panaszok érkeznek, a Pénztár a Szolgáltatóval kötött szerződés felmondásával is élhet.
3. Az ügyfélszolgálati vezető minden, a Pénztárhoz beérkező szóbeli vagy írásbeli panaszt köteles megvizsgálni, valamint a panasz elintézését is ellenőrzi. Havonta beszámol a Pénztár ügyvezetésére felé a beérkezett panaszokról és azok rendezéséről.
4. A Pénztár ügyvezetése ellenőrzi a panaszkezelés eljárásrendjének és a szabályzatokban foglalt panaszkezelési határidőknek a betartását. A beérkezett panaszok mennyisége és a panaszokból általánosítható tapasztalatok alapján az ügyvezetés értékeli a Pénztár szolgáltatási tevékenységét. Abban az esetben, ha a Pénztár bármely tevékenysége, eljárása tekintetében több megalapozott panasz érkezik (bele nem értve a jogszabályi előírások betartásából eredő panaszokat), az ügyvezetés haladéktalanul kivizsgálja és meghozza a szükséges intézkedéseket az eljárási és/vagy ügyviteli rend módosítása érdekében. Az ügyvezetés évente beszámol az Igazgatótanácsnak a panaszügyekről.

IV. Záró rendelkezések

1. A Pénztár a Panaszkezelési szabályzatot a pénztártagok számára az ügyfélszolgálati helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.
2. Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Vasutas Önkéntes Kölcsönös Kiegészítő Egészségpénztár Igazgatótanácsa 6/2019. május 7. számú határozatával fogadta el és az 2019. május 8-tól lép hatályba.

Budapest, 2019. május 8.



Halasi Zoltán
Igazgatótanács elnöke

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány és jegyzőkönyv
2. sz. melléklet: Jogorvoslati fórumok



PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY ÉS JEGYZŐKÖNYV

Panaszos adatai:

Név	
Tagkód	
Születési hely, idő	
Lakcím/székhely	
Levelezési cím	
Telefon/fax	
A panasz előterjesztésének módja, helye és ideje	
Meghatalmazott neve	

Panasz részletes leírása¹:

Panasz alátámasztásához szükséges, csatolt dokumentumok²:

- 1.
- 2.
- 3.

.....

Dátum

.....

Bejelentő aláírása

Pénztár intézkedése:

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához minden szükséges információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük.

Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására, amiről szintén értesítést küldünk.

Átvétel igazolása

Dátum

.....

Átvevő neve és aláírása

¹ Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

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

JOGORVOSLATI FÓRUMOK

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

telefon: (06-80) 203-776,

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

fogyasztóvédelmi panasz benyújtásához elektronikus űrlap elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf.: 172.

telefon: (06-80) 203-776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Pénzügyi Békéltető Testület eljárásához elektronikus űrlap elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok>