



PATIKA EGÉSZSÉGPÉNZTÁR
...az Igazi

PATIKA ÖNKÉNTES KÖLCSÖNÖS KIEGÉSZÍTŐ EGÉSZSÉG- ÉS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2023.

BEVEZETÉS

Jelen szabályzattal a Patika Egészségpénztár a jogszabályokban rárótt kötelezettségnek tesz eleget. A szabályzat célja a pénztártagok panaszkezelésére vonatkozó kérdések részletes szabályozása.

Jogszabályi háttér:

Öpt.: az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény,

46/2018 (XII. 17.) sz. MNB rendelet,

16/2021 (XI.25) MNB ajánlás

Info tv: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,

Alapszabály: a Pénztár Alapszabálya

Jelen szabályzat tartalmazza:

- a) a panaszkezelésre vonatkozóan az Öpt. 29/A.§ paragrafusában szabályozott feltételeket, továbbá az MNB rendeletben megfogalmazott részletszabályokat.
- b) a Pénztár tájékoztatási kötelezettségének szabályait.

A jelen szabályzat a Pénztárra és annak tagságára, fogyasztóira, valamint a Pénztárral szerződéses jogviszonyban álló munkáltatókra és szolgáltatókra terjed ki, tárgyi hatálya a panaszkezelésre vonatkozik.

I. FEJEZET: PANASZOS ÜGYEK ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

1. Minden pénztártaggal kapcsolatban felmerülő ügyet, ha a jogszabályok másképp nem rendelkeznek, legkésőbb 30 napon belül le kell zárni. A pénztártagok panaszainak és ügyeinek kezelése során az irányadó elv az ügyfél-centrikusság és rugalmasság.
2. A pénztár elérhetőségei:

A pénztár levelezési címe, székhelye: 1022 Budapest, Bimbó út 18.

A pénztár telefonszáma: 06-1-210-9790

A pénztár elektronikus levél címe: ugyfelszolgalat@patikapenztar.hu

A pénztár telefax száma: 06-1-210-9778

A pénztár honlapja: www.patikapenztar.hu

3. A Patika Egészségpénztár tagjainak problémái és panaszai orvoslására ügyfélszolgálatot üzemeltet.
4. Telefonos ügyintéző a telefonos ügyfélszolgálat számán a hét első munkanapján 8:00 és 20:00, míg a hét többi munkanapján 8:00 és 16:00 között érhető el.
5. A Pénztárnál személyes ügyintézésre a hét első munkanapján 8:00–18:00 óra között, kedd–csütörtök között 8:00–16:00, pénteken 8:00–14:00 között van lehetőség.
6. A Pénztár a panaszok előterjesztését a jelen fejezet 2. pontjában megadott elérhetőségein biztosítja. A Pénztár ügyfélszolgálat a Pénztár székhelyén működik.
7. A Pénztár alapvető magatartási formának tartja, hogy együttműködjön az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is.
8. A Pénztár a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben

általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva járj el.

9. A Pénztár törekszik arra, hogy olyan panaszkezelési eljárást folytasson, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni a pénztártag és a Pénztár között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet. A Pénztár ennek érdekében a transzparencia elvét alkalmazza, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a Pénztár a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

II. FEJEZET: A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. **Szóbeli panasz** előterjeszthető:

személyesen: a panaszügyintézés helye a Pénztár székhelye, az I. fejezet 5. pontja szerinti nyitvatartási időben

telefonon: A pénztártag panaszait bejelentheti a pénztár erre kijelölt telefonos elérhetőségén. Telefonszám: az I. fejezet 2. pontjában megadott telefonszám

Hívásfogadási idő: az I. fejezet 4. pontja szerinti nyitvatartási idő

2. **Írásbeli panasz** előterjeszthető:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján
- b) postai úton (a Pénztár székhelyére címzett postai küldeményekben),
- c) telefaxon (az I. fejezet 2. pontjában megadott telefaxszám),
- d) elektronikus levélben (az I. fejezet 2. pontjában megadott elektronikus levelezési címen).

3. A pénztártag eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a pénztártagmeghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III. FEJEZET: A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, külön díj felszámítása nélkül történik. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a beérkezett panaszt kivizsgálja az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével. Mérlegeli, hogy a 46/2018. MNB rendelet 5.§ (3)-(4) bekezdése értelmében a panasz
 - 1.1.a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - 1.2.a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
2. Az ügyfélszolgálat munkatársainak törekedniük kell az ún. egy menetes ügyintézési modell alkalmazására. Az ügyfélszolgálat munkatársa törekedjen arra, hogy a felmerült problémát egy munkafolyamatban oldja meg annak érdekében, hogy a -pénztártagok idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe.

3. A fogyasztók (pénztártagok) kérdéseire gyors, pontos, közérthető válaszokat kell adni és a problémáikat a lehető legegyszerűbb, leggyorsabb eljárásban kell orvosolni.
4. Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.
5. Az ügyfélszolgálat köteles az eljárása folyamán az elfogadott udvariassági szabályokat szem előtt tartani.
6. **Szóbeli panasz kivizsgálása:**

- 6.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

Ha a pénztártag a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénztár a panaszról és a pénztártag 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 pénztártagnak megküldi, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

- 6.2. 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.

- 6.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt a pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről a pénztár a pénztártagot a telefonos ügyintézés kezdetekor minden esetben kötelező jelleggel tájékoztatja. A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

- 6.4. Amennyiben a panaszkezelés során jegyzőkönyv készítésére kerül sor, vagy azt jogszabály kötelező jelleggel előírja, úgy 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 körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári 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
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

7. Írásbeli panasz kivizsgálása:

1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Pénztár a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a pénztártagot.
2. A Pénztár a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybevétellel megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz a pénztártag által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a pénztártag által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és a pénztártag eltérően nem rendelkezik.
3. A Pénztár a postai úton panaszra adott válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásban szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján.

IV. FEJEZET: A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

1. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Info. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, különös tekintettel az egészség állapotra vonatkozóan esetlegesen felmerülő különleges adatok körére.
2. A pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól:
 - a) neve,
 - b) pénztári azonosító, szerződésszám,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) pénztártag igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

V. FEJEZET: PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

1. Az ügyfélszolgálat a pénztártag által írásban benyújtott panasz elutasítását köteles pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy harminc napon belül megküldeni. A tájékoztatás tartalmazza a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről történő információkat is.
2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.:172

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

E-mail: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

aa) általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

ab) szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +36 (80) 203 776, Fax:+ 361-489-9102

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

c) **bíróság:** a fogyasztónak minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénztár a fogyasztót tájékoztatni köteles arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.
4. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.
5. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek:
A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében.

VI. FEJEZET: A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

1. A pénztár a pénztártagok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
2. A panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell:
 - 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, továbbá
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját és a panaszra adott pénztári válasz postára adásának/elektronikus úton történő elküldésének dátuma.
- 2. A pénztár a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében kifüggesztve is közzéteszi.
 - 3. A pénztár a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóként Sebők Orsolyát jelöli ki. A kapcsolattartó személyét, illetve annak változását írásban a Felügyeletnek 15 napon belül bejelenti.
 - 4. A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig meg kell őrizni.

VII. FEJEZET ZÁRÓ ÉS ÁTMENETI RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat a Patika Egészségpénztár Igazgatótanácsának 8/2023 (11.03) számú Igazgatótanácsi határozata értelmében 2023. november 20. napján lép hatályba, a korábbi szabályzatok jelen szabályzat hatálybalépésével hatályát veszti.

Jelen szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért, a Patika Egészségpénztár Igazgatótanácsának elnöke és tagjai felelősek.

A szabályzat szövegében történt változtatásokat minden esetben a Pénztár Igazgatótanácsa elé kell terjeszteni. A Patika Egészségpénztár Igazgatótanácsának elnöke és tagjai felelősek e szabályzat rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályoknak, a Patika Egészségpénztár Alapszabályában foglaltaknak való megfeleléséért.

Budapest, 2023.november 09.

Marchhart Dénes
Patika Egészségpénztár
Az Igazgatótanács Elnöke