



A PANASZOS ÜGYEKRE ÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

**KIVONAT AZ ÚJ PILLÉR ÖNKÉNTES KÖLCSÖNÖS
EGÉSZSÉGPÉNZTÁR ÜGYKEZELÉSI RENDJÉBŐL**

2010.

...

II. FEJEZET: PANASZOS ÜGYEK ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

7.8 Minden pénztártaggal kapcsolatban felmerülő ügyet, ha a jogszabályok másképp nem rendelkeznek, legkésőbb 45 napon belül le kell zárni. A pénztártagok panaszainak és ügyeinek kezelése során az irányadó elv az ügyfél-centrikusság és rugalmasság.

A Új Pillér Önkéntes Kölcsönös Egészségpénztár tagjainak problémái és panaszai orvoslására ügyfélszolgálatot üzemeltet.

Az ügyfélszolgálat telefonon 0-24 óráig a 06 40 200-203-as telefonszámon érhető el. Telefonos ügyintéző munkanapokon 8.00 és 16.00 között érhető el. Pénteki napokon a pénztártag panaszait 8.00 és 20.00 között bejelentheti a pénztár erre kijelölt telefonos elérhetőségén. Személyes ügyintézésre az ügyfélszolgálat munkanapokon 9.00 és 16.30 között biztosít lehetőséget a pénztár székhelyén lévő ügyfélszolgálati helységben. Írásbeli panaszok és ügyintézési kérelmek előterjesztésére a Pénztár székhelyére címzett postai küldeményekben is lehetőség van.

7.9 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 fogyasztók idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe

A fogyasztók (pénztártagok) kérdéseire gyors, pontos, közérthető válaszokat kell adni és a problémáikat a lehető legegyszerűbb, leggyorsabb eljárásban orvosolják.

Az ügyfélszolgálat köteles az eljárása folyamán az elfogadott udvariassági szabályokat szem előtt tartani.

7.10 Az ügyfélszolgálat a fogyasztó által írásban benyújtott panasz elutasítását köteles pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni. A tájékoztatás tartalmazza a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről történő információkat is (pl. a szervezeten belüli fórumhoz, békéltető testülethez, bírósághoz való fordulás lehetőségét).

7.11 A fogyasztók (pénztártagok) kéréseire az ügyfélszolgálat köteles a szóbeli illetve telefonos ügyfélszolgálaton keresztüli problémáikat írásba foglalni, és ezt követően írásbeli panaszként kezelni.

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

...