



**ÚJ PILLÉR ÖNKÉNTES KÖLCSÖNÖS KIEGÉSZÍTŐ EGÉSZSÉG- ÉS
ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2022.

BEVEZETÉS

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

Jogszabályi háttér:

- 1993. évi XCVI. törvény (Öpt), az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról
- 28/2014 (VII. 23.) sz. MNB rendelet a pénztári szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- 2011. évi CXII. törvény (info. tv.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 13/2015 (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- 46/2018 (XII.17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- Alapszabály: a Pénztár hatályos 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@ujpiller.hu
A pénztár telefax száma: 06-1-210-9778
A pénztár honlapja: www.ujpiller.hu

3. Az Új Pillér Egészségpénztár tagjainak problémái és panaszai orvoslására ügyfélszolgálatot üzemeltet.

4. Az ügyfélszolgálat telefonon 0-24 óráig a 06-1-210-9790-es telefonszámon érhető el.

5. 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.

6. A Pénztárnál személyes ügyintézésre munkanapokon 8:00-16:00 óra között van lehetőség.

7. A Pénztár a panaszok előterjesztését a jelen fejezet 2. pontjában megadott elérhetőségein biztosítja. A Pénztár ügyfélszolgálat a Pénztár székhelyén működik.

8. A Pénztár alapvető magatartási formának tartja, hogy együttműködjön az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is.

9. 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.
10. A Pénztár törekszik arra, hogy olyan panaszkezelési eljárást folytasson, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél 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:
 - a) személyesen: amennyiben a panaszt szóban, személyesen terjesztették elő, úgy a panaszkezelés során legalább az alábbi adatok rögzítése szükséges:
 - aa.) a panaszügyintézés helye a Pénztár székhelye, az I. fejezet 6. pontja szerinti nyitvatartási idő
 - b) telefonon: A pénztártag panaszait bejelentheti a pénztár erre kijelölt telefonos elérhetőségén. Amennyiben a panaszt telefonon terjesztették elő, úgy a panaszkezelés során legalább az alábbi adatok rögzítése szükséges.
 - ba) telefonszám: Az I. fejezet 2. pontjában megadott telefonszám
 - bb) hívásfogadási idő és az I. fejezet 5. pontja szerinti nyitvatartási idő
2. **Írásbeli panasz** előterjeszthető:
 - a) személyesen vagy más által átadott irat útján, a Pénztár I.2. pontjában megadott székhelyen annak nyitvatartási idejében leadva
 - 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. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott 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 panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
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 pénztártag idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe.
3. A pénztártagok kérdéseire gyors, pontos, közérthető válaszokat kell adni és a problémáikat a lehető legegyszerűbb, leggyorsabb eljárásban kell orvosolni.
4. Az ügyfélszolgálat a pénztártagi 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. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénztár jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonosítására szolgáló adatokat is megküldi a pénztártagnak, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
 - 6.4. 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 hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A telefonon tett panaszt a Pénztár egyedi azonosítószámán tartja nyilván.
 - 6.5. Amennyiben a panaszkezelés során jegyzőkönyv készítésére kerül sor, vagy azt jogszabály kötelező jelleggel előírja, úgy a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a) az ügyfél neve,

- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél 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 az ügyfél 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.
2. A Pénztár a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

IV. FEJEZET: A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

1. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. 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 az ügyféltől:
 - a) neve,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) ügyfél igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél 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 pénztárnak 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 776Fax + 361-489-9102

Email: ugyfelszolgalat@mnk.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 dátuma.
2. A pénztár a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében kifüggesztve is közzéteszi.
3. A pénztár a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóként Farkas Andrea személyt 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

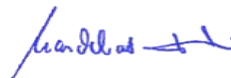
Jelen szabályzat az Új Pillér Egészségpénztár Igazgatótanácsának 4/2022 (01.14.) számú IT határozata értelmében 2022. január 01. napján lép hatályba, a korábbi szabályzatok jelen szabályzat hatálybalépésével hatályát veszti.

Jelen szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért, az Új Pillér Egészségpénztár Igazgatótanácsának elnöke és tagjai felelősek.

Az Új Pillér Egészségpénztár Igazgatótanácsának elnöke és tagjai felelősek e szabályzat rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályoknak, az Új Pillér Egészségpénztár Alapszabályában foglaltaknak való megfeleléséért.

A szabályzat szövegében történt változtatásokat minden esetben a Pénztár Igazgatótanácsa elé kell terjeszteni.

Budapest, 2022. január 14.



Marchhart Dénes
Új Pillér Egészségpénztár
Az Igazgatótanács Elnöke