

OTP ORSZÁGOS EGÉSZSÉG- ÉS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR
1051 BUDAPEST, MÉRLEG UTCA 4

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

HATÁLYOS: 2018. OKTÓBER 18.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Szabályzat hatálya.....	3
II. A panasz bejelentésének módja.....	3
III. Panasz fogadása, kivizsgálása.....	5
IV. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a tagtól	6
V. A Panasz nyilvántartása	6
VI. A Panasz kezelése	7
VII. Jogorvoslati lehetőségek	8
1. számú melléklet.....	10

Az OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár (továbbiakban: Pénztár) fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Pénztárral tagsági jogviszonyba kerülő személy mindazon szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Pénztár szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Pénztár szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását. Az egészségpénztári kártyával (OTP Cafeteria Kártya egészségpénztári funkciója) a pénztártag részéről bonyolított tranzakciónál 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.

Nem minősül panasznak, ha a tag meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, az egészségpénztári termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

Jelen Szabályzatot a Pénztár honlapján (www.otpegeszsegpenztar.hu), székhelyén és egyben az ügyfélfogadásra szolgáló személyes ügyfélszolgálatán (1051 Budapest, Mérleg u.4.) teszi közzé, valamint kérésre megküldi a pénztártag részére.

I. Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya a Pénztár tagságára (ideértve azon természetes személyt is, aki belépési nyilatkozatot nyújtott be, de tagsági jogviszonya nem jön létre), a Pénztár dolgozóira, alkalmazottaira, tisztségviselőire, a tevékenység kiszervezett tevékenység keretében történő ellátása esetén a kiszervezett tevékenységet végző szervezetre és annak dolgozóira, alkalmazottaira, illetőleg a Pénztárral szerződésben álló egészségpénztári szolgáltatóra, munkáltatói tagra terjed ki.

II. A panasz bejelentésének módja

Az ügyfelek (azaz a pénztártagok) a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Pénztárhoz:

1. Szóbeli panasz:

a) Személyesen:

A panaszügyintézés helye a Pénztár személyes ügyfélszolgálat: 1051 Budapest, Mérleg u. 4. , nyitvatartási idő hétfő: 8-18 h, kedd-csütörtök: 8-16 h, péntek: 8-14 h);

b) Telefonon:

Az ügyfélszolgálat központi száma: +36 1 3666 555

Hívásfogadási idő: hétfő: 8-20 h, kedd-csütörtök: 8-18 h, péntek: 8-18 h

2. Írásbeli panasz

- a) Személyesen vagy más által átadott irat, illetve meghatalmazott útján az ügyfélszolgálatra (a Pénztár személyes ügyfélszolgálatán a II/1. a) pontban meghatározott nyitvatartási időben);
- c) postai úton (levelezési cím: 1369 Budapest 5. Pf. 362);
- d) telefaxon (telefaxszám: +36 1 429 7478);
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@otpep.hu)

A Pénztár lehetővé teszi, hogy a tagjai az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében, valamint a Pénztár honlapjáról is elérhető.

Bármelyik elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, a tagok a panaszokat az egyéb, I. pontban felsorolt módokon nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kéri a Pénztár a tagtól:

- Tag neve
- Tag tagsági okiratszám
- Tag egészségpénztári kártya száma
- Tag állandó lakcíme/levelezési címe
- Tag telefonszáma
- Tag email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- 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 érvényes meghatalmazás
- Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Pénztár a panaszt benyújtó tag adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

III. Panasz fogadása, kivizsgálása

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. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A személyesen tett panaszt, amennyiben lehetséges, a Pénztár azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy a tag nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a Pénztár szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamációt, jelen szabályozás II./2. pontjában részletezett fontosabb adatait tartalmazó jegyzőkönyvben (1. számú melléklet) rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és a tagnak átadja. Ha a tag a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt a Pénztár részére visszaad. Amennyiben a tag nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panasz Pénztár általi elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a panasz egy egyedi azonosítót kap.

A telefonon közölt panasz esetén a Pénztár a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében, úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Pénztár telefonos ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetések hanganyagát a Pénztár rögzíti.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, a Pénztár azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a tag a panasz telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pénztár a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyv a beszélgetésről készített kivonat. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után a tag jóváhagyja, a Pénztár ügyfélszolgálati rendszerében rögzíti azt. A Pénztár a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt a tagnak megküldi.

A Pénztár az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének, a hívás azonosító számának a megadásával biztosítja a tag kérésére a rögzített hívás visszahallgatását, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv tértítségmentes rendelkezésre bocsátását.

A hanganyagokat a Pénztár öt évig őrzi meg.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Pénztár a tagot egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Amennyiben a pénztártag teljes bizonyító erejű magánokiratban kérte, hogy a nevére szóló, számára küldendő dokumentumokat, nyilatkozatokat, igazolásokat elektronikus iratként küldje meg részére a Pénztár, akkor a választ a panaszára elektronikus levélben (e-mail) kapja meg. Ennek hiányában postai úton történik a válaszadás.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában vagy e-mailben a tag részére kizárólag általános tájékoztatás adható a Pénztár Alapszabályának, szabályzatainak kondíciós tartalmával kapcsolatban. A Pénztár azonosítás hiányában a tag egyéni egészség számlájával, annak meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

A tagra, az egyéni egészség számlára, konkrét szolgáltatás-igénybevételre vonatkozóan a Pénztár információt kizárólag a tag vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

A Pénztár a panasz kivizsgálását térítésmentesen teszi, ezért külön díjat nem számít fel.

IV. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a pénztártagtól

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, a Pénztár telefonon, illetve írásban megkeresheti a panaszost a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején a Pénztár ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Pénztár munkatársa a hívás elején elvégzi a tag azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra, illetve a tag egészségpénztári tagsági jogviszonyával kapcsolatos szokásaira vonatkozó kérdéseket tesz fel. A tagok adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres tagazonosítást követően tesz fel az ügyintéző a tagok részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

V. A Panasz nyilvántartása

A Pénztár a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a tag nevét,
- a tag tagsági okiratszámát, vagy
- a tag egészségpénztári kártya számát,
- a tag állandó lakcímét/levelezési címét,
- a tag telefonszámát,
- a tag email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- Az értesítés módját,
- a panasz típusát,
- a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,

- a panaszbejelentésének módját,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a panaszra adott válaszevél postára adásának dátumát.

VI. A Panasz kezelése

A pénztári tagság egységes, hatékony és magas színvonalú kiszolgálása érdekében a panaszok kezelése a Pénztárnál történik, ahol szakértők válaszolják meg a tagok megkereséseit.

A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely tartalmazza a vonatkozó szabályzati rendelkezés pontos szövegét.

A panaszra küldött válaszevélben a Pénztár feltünteti a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők nevét, valamint írásbeli és telefoni elérhetőségeit, melyen az ügyfelek rendelkezésére állnak.

A Pénztár a panasz kezelését az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvényben (Öpt.) foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben a tag panasza több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Pénztár a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Pénztár a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon tag ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszáat csatolja.

A Pénztár az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a tagnak.

A Pénztár a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a tagot, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

Tájékoztatást ad továbbá, hogy fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Banknál (továbbiakban: MNB) kezdeményezhető, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat.

Válaszadás során a Pénztár elsősorban az általa regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

A panaszt és az arra adott választ a Pénztár öt évig őrzi meg.

A Pénztár fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot.

VII. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a tag a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Pénztár ügyfélszolgálatától a II. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a Pénztár ismét megvizsgálja panaszát.

Abban az esetben, ha a tag a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Pénztár nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezni, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulni, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezni.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

Telefon: (06 40) 203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhelye: 1133 Budapest, Váci út 76. (Capital Square Irodaház)

Levelezési címe: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172

Telefon: (06 1) 489-9700

E-mail cím: pbt@mnbb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem formanyomtatványai megtalálhatóak a Pénztár, illetve az MNB honlapján. A tag a Pénztár bármely, az II. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségen kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

VII. Egészségpénztári szolgáltatókra, munkáltatói tagokra vonatkozó rendelkezések

Az egészségpénztári szolgáltató, munkáltatói tag nem minősül fogyasztónak.

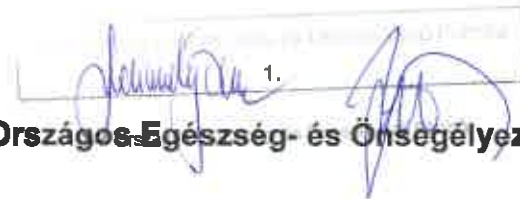
A Pénztárral szerződéses jogviszonyban álló egészségpénztári szolgáltatók, munkáltatói tagok szintén jogosultak a jogviszonyokkal kapcsolatosan, a Pénztár magatartásával kapcsolatosan – amennyiben kifogásuk merül fel – panaszt emelni.

A panasz benyújtására a jelen szabályzat rendelkezéseit megfelelően kell alkalmazni.

A Pénztár a panaszt a beérkezése napjától számított harminc napon belül bírálja el. Amennyiben a Pénztár a panaszt nem tartja megalapozottnak, akkor a panasz elutasításakor köteles a egészségpénztári szolgáltatót, munkáltatói tagot tájékoztatni arról, hogy igényét a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság, bíróság előtt jogosult érvényesíteni.

IX. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat rendelkezései 2018. október 18. napjától alkalmazandóak. A Szabályzatot a Pénztár Igazgatótanácsa a 47/2018. (X.18.) sz. IT határozatával fogadta el, egyidejűleg a Pénztár korábbi, 31/2018 (VII.24.) sz. IT határozattal elfogadott Panaszkezelési Szabályzata hatályát veszti.



1.

OTP Országos Egészség- és Összegélyező Pénztár

1. számú melléklet

OTP Országos Egészség- és Önségélyező Pénztárhoz benyújtott panasz

ÜGYFÉL ADATAI	
Név	
Azonosító (EP szám/adószám/kártyaszám)	
Állandó lakcím, levelezési cím, e-mail	
Telefonszám	
Értesítés módja (levél, e-mail)	
Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások	
Panasz alátámasztásához szükséges, a tag birtokában lévő dokumentumok másolata (számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	
Panaszbejelentés helye	1051 Budapest, Mérleg u. 4. sz.

PANASZ LEÍRÁSA/OKA/PANASZOS IGÉNYE

Budapest, 201.. év hónap nap

.....
a panaszt átvevő neve, aláírása