



MEDICOVER
Egészségpénztár

Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

Hatályos 2022. február 01. napjától

Tartalom

1.	A szabályzat célja	3
2.	Hatály	3
3.	Ügyfélkapcsolat	3
a.	Ügyfélszolgálat	3
b.	A Pénztár honlapja	3
4.	Panaszkezelés	3
	A panaszbejelentéshez szükséges elérhetőségek.....	4
	Panaszok benyújtása	4
I.	Szóbeli panasz	4
II.	Írásbeli panasz	5
III.	A beérkezett panaszok nyilvántartása	6
IV.	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	6
V.	Panaszra adott válaszhoz kapcsolódó tájékoztatási szabályok, kötelezettségek.....	6
VI.	Ügyfélazonosítás ügyfélszolgálati ügyintézés során	7

A Medicover Egészségpénztár (továbbiakban: Pénztár) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény 29/A.§, a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet, valamint a 16/2021. (XI. 25.) és a 10/2016. (X. 24.) számú MNB ajánlás rendelkezései betartása érdekében az ügyfelektől érkező panaszok kezelésének rendjét, illetve az ügyfélszolgálati irodájának rendjét az alábbiakban szabályozza.

1. A szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy rögzítse a Pénztár ügyfélszolgálati irodájának működési szabályait; illetve a Pénztárhoz különböző csatornákon beérkező ügyfélpanaszok minősített megkeresések hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását; a panaszügyintézés módját; azok nyilvántartásának a szabályait; annak érdekében, hogy a vonatkozó (jog)szabályoknak, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközöknek és iránymutatásoknak teljeskörűen megfeleljen, továbbá, hogy a Pénztár megfelelően kezelje az ügyfélpanaszokat és ezáltal növelje az ügyfelek elégedettségét.

2. Hatály

- a.) Személyi hatálya kiterjed a Pénztár tagjaira, tagok kedvezményezettjeire – együttesen: ügyfelek – és a Pénztár teljes munkaszervezetére.
- b.) Időbeli hatálya: a módosított Szabályzat a fedlapon jelzett napon lép hatályba.

3. Ügyfélkapcsolat

Az ügyfélkapcsolat ügyfélszolgálatból és panaszkezelésből áll, mely feladatokat a Pénztár mindenkor a felek kölcsönös érdekeinek egyenrangú rendezése céljából végzi.

a. Ügyfélszolgálat

A Pénztár az érdeklődők és a pénztártagok számára székhelyén nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati iroda), továbbá telefonon, elektronikus úton biztosítja a tájékoztatás és az ügyintézés, továbbá a panaszbejelentés lehetőségét.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei

- | | |
|--|--|
| i. Pénztár székhelye: | 1134 Budapest Váci út 29-31. |
| ii. az Ügyfélszolgálati iroda címe: | 1134 Budapest Váci út 29-31. |
| személyes ügyfélszolgálat: | minden munkanapon 8:00 órától 16:00 óráig, |
| iii. a Pénztár postai levelezési címe: | 1134 Budapest Váci út 29-31. |
| iv. Internetes honlap: | www.medicoveregeszsegpenztar.hu |
| v. E-mail cím: | info@medicoverep.hu |
| vi. Telefonszámok: | 1/465 3125 |
| telefonos ügyfélszolgálat: | munkanapokon 8:00 órától 18:00 óráig, |
| panaszügyintézés: | hétfő: 8:00 órától 20:00 óráig
egyéb munkanapokon: 8:00 órától 18 óráig |

b. A Pénztár honlapja

A Pénztár a www.medicoveregeszsegpenztar.hu elérési címen internetes weboldalt üzemeltet általános tájékoztatás céljából, jogszabályok, illetve felügyeleti tevékenységen alapuló kötelezően közzétett dokumentumok, szabályzatok és ügyintézéshez szükséges nyomtatványok elérése, letölthetősége céljából.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idejét, a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségét (telefonszám, telefax szám, elektronikus levél küldés) a Pénztár a honlapján folyamatosan közzéteszi.

4. Panaszkezelés

A Pénztár a panaszbejelentést az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati iroda) személyesen vagy meghatalmazott útján, telefonon, postai úton, telefaxon, elektronikus levél útján a bejelentő azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban fogadja be.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, továbbá tartalmaznia kell az Öpt. 40/B § (2) bekezdése szerinti előírásoknak megfelelő pénztártitok megtartása alól történő felmentést is.

Panasznak minősül a Pénztárnak a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a tagsági jogviszony létrejöttével, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonnyal összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

A panaszbejelentéshez szükséges elérhetőségek

- a) Ügyfélszolgálati iroda: 1134 Budapest Váci út 29-31.
- b) Postai levelezési cím: 1134 Budapest Váci út 29-31.
- c) Elektronikus levelezés: info@medicoverep.hu
- d) Telefonszámok: 1/465 3125

Panaszok benyújtása

I. Szóbeli panasz

1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. 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 (1. sz. melléklet szerinti nyomtatvány használatával).
2. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a beszélgetés végeztével fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszról hangfelvétel készül, valamint tájékoztatni kell az ügyfelet a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.
3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig meg kell őrizni.
4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban meghatározott határidőn belül (30 nap) térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a tag pénztári azonosítója, vagy ügytől függően ügyfélszám,
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok,
 - 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 és
 - i) a panasszal érintett pénztár neve és címe.

8. A Pénztár az ügyfélszolgálati irodában személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
9. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Pénztár tájékoztatja az ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
10. A nem azonosítható (névtelen vagy azonosításra alkalmas adatot nem tartalmazó) panaszokat illetően a Pénztárnak az azonosíthatóságra megtett intézkedések sikertelensége esetén nincs intézkedési kötelezettsége, mivel azokat kivizsgálni nem lehetséges.

II. Írásbeli panasz

b1. Írásban tett panasz érkezhethet

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton
- c) közvetetten a Felügyeleten, a Pénzügyi Békéltető Testületen keresztül
- d) elektronikus levélen keresztül
- e) telefaxon.

Írásbeli panasztételre használható az 1. sz. melléklet szerinti nyomtatvány, az MNB által rendszeresített (Pénztár honlapján elérhető) nyomtatvány, de panasz benyújtható nyomtatvány használata nélkül is.

b2. Írásbeli panaszok megválaszolásának rendje

1. A Pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek. Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Pénztár a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.
2. A Pénztár a választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, továbbá, ha a Pénztár által üzemeltetett, kizárólag a tag által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő, illetőleg ha azt az ügyfél azt kéri, megadva azt az elektronikus levelezési címet, amelyre a választ várja, titokvédelmi szabályok betartása mellett, és feltéve, hogy a válasz elküldésének ténye és időpontja igazolható. Ezekben az esetekben a Pénztár a választ a panasz előterjesztésére igénybevett csatornán küldi meg. Egyéb esetekben a Pénztár a választ az ügyfél által kapcsolattartásra bejelentett, nyilvántartásban szereplő postai levelezési címére küldi meg. A Pénztár a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető ügyfél részére.
3. Az írásban, elektronikus levélben – Internetes ügyfél üzenet fogadási rendszeren keresztül vagy e-mailben – érkezett panaszok kezelését elsődlegesen az ügyfélszolgálati ügyintézők végzik. A Pénztár az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
4. Más szervezeti egységnél tett írásbeli panaszbejelentést az ügyfélszolgálati ügyintézők felé kell továbbítani ügyintézésre és nyilvántartásba vételre.
5. A Pénztárhoz közvetve benyújtott vagy a központi iktatáshoz nem került, személyesen átvett, vagy névre szólóan zárt borítékban érkezett, tartalmát tekintve panasznak minősülő bejelentéseket, reklamációkat – az abban foglaltaktól függően, minősítésüket követően – szintén panaszként kell kezelni.

6. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panaszok kivizsgálása során a Pénztár – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – térítésmentesen tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.
7. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
8. A Pénztár választ olyan módon küldi meg, amely alkalmas annak igazolására, 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.
9. A panaszok elintézése során törekedni kell a vitás esetek peren kívüli rendezésére, a Pénztárt feleslegesen terhelő költségek elkerülésére.

III. A beérkezett panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Pénztár nyilvántartást vezet. 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 – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a panasz eljárás lezárását követő öt évig meg kell őrizni.

IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) pénztári azonosító, illetve ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

V. Panaszra adott válaszhoz kapcsolódó tájékoztatási szabályok, kötelezettségek

1. A Pénztár a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevelében a panasz azonosítására szolgáló adatokat, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését. A panaszosnak az adott bejelentésben foglalt minden felvetésére, észrevételére választ kell adni. A Pénztár a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó alapszabály pontos szövegét. A választ közérthetően kell megfogalmazni. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Pénztár által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Pénztár a korábbi álláspontját fenntartja, a Pénztár válaszadási kötelezettségét a korábbi

válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

2. A Pénztár a panasz elutasítása esetén a panaszost válaszában tájékoztatja továbbá az alábbiakról:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a. Pénzügyi Békéltető Testület (a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a tagsági jogviszonyra vonatkozó szabályok megszegésével és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) az alábbi elérhetőségeken (a szabályzat legutóbbi módosítása hatályba lépése napján) székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: H-1525 Budapest, Pf.: 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
- b. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához az alábbi elérhetőségeken (a szabályzat legutóbbi módosítása hatályba lépése napján): levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszám: 06-80-203-776.
- c. a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a tagsági jogviszonyra vonatkozó szabályok megszegésével és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen letelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti a Pénztártól, amelyről a panasz elutasítása esetén a Pénztár külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen letelte esetén, a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a tagsági jogviszonyra vonatkozó szabályok megszegésével és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

3. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Pénztár 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.
4. Részletes tájékoztatást olvashat fogyasztói jogairól és lehetőségeiről a Magyar Nemzeti Bank aloldalán: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

VI. Ügyfélazonosítás ügyfélszolgálati ügyintézés során

A pénztártaggal személyesen, telefonon, emailben folytatott, pénztári titkot érintő kommunikáció a beazonosítást követően lehetséges.

Személyes ügyintézés során a személyazonosság igazolása történhet a személyazonosításra alkalmas okmány (személyi igazolvány, útlevél, kártya formátumú vezetői engedély) és a lakcímkártya bemutatásával.

A beazonosításához a Pénztár tagnyilvántartó szoftvere segítségével tárolt adatok is alkalmazhatók. Ebben az esetben az azonosítást a név egyeztetését követően az alábbi lehetőségekből választva további, legalább három egyedi adat alapján kell elvégezni az azonosító adatok megkérdezésével:

- a) Név

- b) Születési idő, hely
- c) Lakhely (kizárólag abban az esetben, ha az a) és b) pont megegyezik valamely másik pénztártaggal)

Amennyiben a pénztártag, kedvezményezett minden adat vonatkozásában kielégítő választ tud nyújtani, úgy a beazonosítás sikeresnek tekintendő, az ügyintézés, válaszadás megkezdhető.

Kelt: Budapest, 2022. február 01.

dr. Fésü Gizella
Igazgatótanács elnöke

