



TEMPO ORSZÁGOS ÖNKÉNTES KIEGÉSZÍTŐ EGÉSZSÉGPÉNZTÁR

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos 2011. szeptember 09.-től

Szabályzat címe: A TEMPO Egészségpénztár Panaszkezelési Szabályzata

Személyi hatály: OPTISOFT Backoffice, Frontoffice, Pénzügy és számvitel, Ügyfélszolgálat

Témafelelős:

Ellenőrzők:

Jóváhagyó(k): Igazgatótanács

Jóváhagyó határozat száma: 06/2011.09.09 igazgatótanácsai határozat

Hatálybalépés időpontja: 2011. szeptember 09.

Tartalomjegyzék:

I. A szabályzat célja	3
II. Hatály és felelősség	3
1. Személyi és tárgyi hatály.....	3
2. Felelősség	3
III. A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott irányelvek, ajánlások	3
IV. Fogalmak	3
1. Panasz, reklamáció.....	3
2. Panasznak, reklamációnak minősített bejelentés	3
3. Panasz, reklamáció, bejelentés kivizsgálása	3
4. Alaptalan panasz, reklamáció bejelentés	4
5. Intézkedés.....	4
6. Panaszos	4
V. Bejelentés módja	4
VI. Bejelentés fogadása, kivizsgálása	5
VII. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a panaszostól	6
VIII. A bejelentés nyilvántartása	6
IX. A bejelentés kezelése	7
X. Panaszügyintézés ügyviteli rendje	8
XI. Jogorvoslati lehetőségek	9
XII. A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárásának szabályai	9
XIII. A pénzügyi békéltető testület	10
XIV. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők	13
FÜGGELÉK I. a békéltető testületek elérhetőségei	15
FÜGGELÉK II. Jelzés panasz kézhezvételéről	16
FÜGGELÉK III. Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére)	17
FÜGGELÉK IV. Panaszbejelentő	18
FÜGGELÉK V. Fogyasztói kérelem	20

I. A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen szabályozza a TEMPO Egészségpénztár (pénztár) panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a pénztár szabályzataival és a PSZÁF által a tárgykörre vonatkozóan kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

A pénztár a panaszkezelési szabályzatot a pénztártagok ügyfélszolgálati helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

II. Hatály és felelősség

1. Személyi és tárgyi hatály

A szabályzat hatálya kiterjed a TEMPO Egészségpénztár tagjaira és teljes munkaszervezetére, valamint a nyilvántartást kiszervezett tevékenységként végző OPTISOFT Számítástechnikai, Pénztárszolgáltató, Könyvelő és Oktató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság és az OPTISOFT International Zrt. munkaszervezetére.

2. Felelősség

A szabályzat jóváhagyása az igazgatótanács hatásköre, szabályainak betartatásáért az igazgatótanács elnöke felelős.

III. A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott irányelvek, ajánlások

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról (Öpt)
- 2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről (PSZÁF tv.)
- 14/4631. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott ajánlás, a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről
- 15/4631. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról.
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 1/2011. (IV.29.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

IV. Fogalmak

1. Panasz, reklamáció

A pénztár magatartása, tevékenysége vagy mulasztása miatt tett kérelem, reklamáció, bejelentés, amely jog- illetve érdeksérelmet (sérelmeket) tár fel, annak megszüntetésére irányul, nem tartozik más, jogilag szabályozott – pl. bírósági – eljárásra, és nem tartozik a pénztár normál ügyviteli eljárásai közé sem. Nem panaszügy, illetve reklamáció pl. a tagi, munkáltatói adatok egyeztetéséhez kapcsolódó szóbeli és írásos bejelentés, adatközlés, tagi/munkáltatói számlákkal kapcsolatos egyeztetés során folytatott levelezés, bevallás-küldés, hiánypótlás, vélemény, illetve állásfoglalás kérése továbbá pénztártag kilépésre, átlépésre irányuló kérelme stb.

A pénztár a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

A pénztár köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak kijelölt személyre vonatkozó adatokat a szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

2. Panasznak, reklamációnak minősített bejelentés

A pénztárhoz írásban beérkezett, szóban tett, illetve szóban tett és írásba is foglalt olyan bejelentés, amelyet a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet – tartalmának függvényében – panasznak, reklamációnak tekint.

3. Panasz, reklamáció, bejelentés kivizsgálása

A panasz, reklamáció, bejelentés alapjául szolgáló tény, hiba, helytelen intézkedés feltárása, javaslat megtétele azok megszüntetésére. A panaszt nem vizsgálhatja olyan személy, aki az ügyben bármilyen

formában érdekelt, illetve nem várható el tőle a panasz elfogulatlan kivizsgálása. Vizsgálatát minden esetben jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet vezetője rendeli el meghatározva a vizsgálatot végző személyét, vagy az illetékes területet.

4. Aparentalan panasz, reklamáció bejelentés

Aparentalan panasz, illetve reklamációnak minősül a panasz, reklamáció bejelentés minősítése azokban az esetekben, amikor a vizsgálat eredményétől függően csak a bejelentő által vélt oka van a panasznak, reklamációnak, illetve bejelentésnek, de valós oka, alapja nincs.

A vizsgálat során az alaptalannak történő minősítést elvégző személy: a bejelentett panasz, reklamáció vizsgálatát végző személy javaslata alapján, a vizsgálat eredményét elfogadó jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet munkatársa vagy vezetője.

5. Intézkedés

A Pénztár intézkedése: a pénztárnak, tevékenysége, vagy mulasztása által okozott – más módon nem orvosolható – sérelem esetén, a pénztárnak a panaszban, reklamációban, bejelentésben foglaltak megszüntetésére irányuló eljárása. (Ide tartozik például a pénztár által korábban tett intézkedés hatálytalanítása érvénytelenítése/semmissé tétele, megváltoztatása, módosítása, illetve a mulasztás pótlása, stb.).

6. Panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pénztár megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó magánokirati formában meghatalmazással igazol. Írásbeli panasz esetén a bejelentésre szolgáló nyomtatvány esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Pénztár közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszos általában tagja a pénztárnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a pénzügyi szervezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

V. Bejelentés módja

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Pénztárunkhoz:

Elektronikusan 0-24 óráig a hét minden napján az **egeszsegpenztar@egeszsegpenztar.hu** email címen

Levélben az alábbi postacímen: **TEMPO Egészségpénztár 1538 Budapest, Pf. 550**

1. Az írásban tett panasz személyesen vagy más személy által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben érkezik a pénztárhoz. Panasz érkezik a pénztár felügyeleti szervétől: a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől, az Egészségbiztosítási Felügyeletről a Pénztár Igazgatótanácsától, Ellenőrző Bizottságtól, pénztártagtól, munkáltatótól, másik pénztártól, illetve a pénztárral jogi kapcsolatban álló személytől, szervezettől, intézménytől, vagy az előbbieken fel nem sorolt egyéb forrásból.

- **Telefonon, munkanapokon 8-20 óráig, Az Információs Call Centeren keresztül, 06 1 463-4203 telefonszámon**

- **Személyesen munkanapokon,**

- **Központi Ügyfélszolgálati Iroda**

Cím: 1025 Budapest, Nagybányai út 92. (11-es busz végállomás)
Telefonos ügyfélszolgálatunk munkanapokon 8:00-20:00 között érhető el
Lev.cím: 1538 Budapest, Pf. 550.
Nyitva tartás: hétfőtől-csütörtökig 7:40- 16:30;
pénteken 7:40 - 14:50
Tel.: +36 1 463-4603; Fax: +36 1 463-4604

- **Győri Ügyfélszolgálati Iroda**

9027 Győr, Martin u. 1. Rába-gyár személyi porta épület I. emelet 4.
Lev. cím: 9002 Győr, Pf. 501.
Nyitva tartás: hétfőtől-péntekig 7:00 - 15:30
Tel.: +36 1 463-4608; + 36 1 382-7651
Fax: +36 1 463-4604

- **Székesfehérvári Ügyfélszolgálati Iroda**

8000 Székesfehérvár, Holland fasor 14.
Nyitva tartás: hétfőtől-péntekig 10:00 - 15:00

Tel.: 06-30/360-1398

- **Százhalombattai Ügyfélszolgálati Iroda**
2443 Százhalombatta, Dunai Finomító Irodaépület 162-es iroda
Nyitva tartás: hétfőtől-péntekig 9:00 - 12:00
valamint 13:00 - 15:00
Tel.: 06-30/258-2231
- **Szegedi Ügyfélszolgálati Iroda**
6701 Szeged, Algyő Ipartelep
Lev.cím: 6750 Algyő, "Jura" Ipari Park, F. 18. ép.
Nyitva tartás: hétfő-szerda, péntek 9:00 - 15:30; csütörtök 9:00 - 13:00
Tel.: 06-62/517-400/61270 mellék

A szóban tett panasz személyesen vagy telefonon érkezik a pénztárhoz. A panasz érkezhethet pénztártagtól, munkáltatótól, másik pénztártól, illetve a pénztárral jogi kapcsolatban álló személytől, szervezettől, intézménytől, vagy az előbbieken fel nem sorolt egyéb forrásból.

A telefonos panaszbejelentés esetén a hívás hanganyagának mentéséről és nyilvántartásba vételéről az ügyfélszolgálat vezetője gondoskodik. Ezt követően a panaszbejelentés kivizsgálásának és megválaszolásának rendje megegyezik az írásbeli panaszéval.

A személyes ügyfélszolgálaton történő panaszbejelentés esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs átadja jelen szabályzat IV. Függelékében található nyomtatványt és annak kitöltését követően átveszi a kitöltött és aláírt panaszbejelentőt. Ezt követően a panaszbejelentés kivizsgálásának és megválaszolásának rendje megegyezik az írásbeli panaszéval. A személyesen szóban tett, de írásba foglalt bejelentések esetén készült dokumentumon – az aláírás szándékos mellőzése esetén – fel kell jegyezni a hitelesítés megtagadását. Ezek vizsgálatától a pénztár eltekinthet az alábbiak szerint:

Az aláírás szándékos mellőzésével tett szóbeli bejelentéseket, valamint névtelen bejelentéseket illetően a pénztárnak nincs intézkedési kötelezettsége, azokat kivizsgálni sem szükséges kivéve:

- a) azon bejelentéseket, amelyek esetében a pénztár, valamely vezetője kéri a vizsgálat lefolytatását, szükséges intézkedés megtételét.
 - b) illetve, a pénztár számára jelentős anyagi-, vagy etikai kockázatot hordoznak és a pénztár valamely vezetője szintén kéri a vizsgálat lefolytatását, szükséges intézkedések megtételét.
2. Bármelyik elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, az ügyfelek a panaszokat az egyéb, a V. fejezetben felsorolt módokon nyújthatják be.
 3. A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a pénztár a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kéri a panaszostól:
 - Panaszos neve
 - Tagsági azonosító száma
 - Panaszos állandó lakcíme/levelezési címe
 - Panaszos telefonszáma
 - Panaszos email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
 - Értesítés módja
 - Panasz oka
 - Panaszos igénye

A TEMPO Egészségpénztár munkatársai soha, semmilyen módon nem kérhetik be az ügyfelektől a titkos azonosítóikat!

VI. Bejelentés fogadása, kivizsgálása

1. A pénztár a szóbeli panaszt – ha az lehetséges - a pénztári nyilvántartási rendszer adatainak felhasználásával azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ebben az esetben, ha a helyszíni azonnali kivizsgálás eredményre vezet és azt a tag elfogadja, a bejelentéssel kapcsolatban nem keletkezik dokumentáció.

Amennyiben a panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, a személyes ügyfélszolgálatot ellátó pénztári munkatárs átadja a tag részére a jelen szabályzat IV. függelékében található Panaszbejelentő nyomtatványt, aki azon rögzíti panaszát, aláírja és a Pénztár részére átadja. A Pénztár a panaszbejelentés átvételét a bejelentő másolati példányának pénztártag részére való átadásával igazolja, illetve- a telefonos ügyfélszolgálatnál történő szóbeli panaszbejelentés esetén a hívás rögzítésre kerül és hangrögzítés alapján készített panaszleírás a pénztártagnak küldött válaszevélbe foglalva kerül megküldésre.

A továbbiakban az azonnal el nem intézhető szóbeli bejelentések esetén a pénztár az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az azonnal el nem intézhető szóbeli panaszbejelentések a Pénztár Ügyviteli rendszerében rögzítésre kerülnek és egyedi azonosító számot kapnak.

2. A panaszosnak lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az V. fejezetben meghatározott helyen, illetve módon. Az egyeztetést követően a pénztár ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az időpontról. Személyes panaszbejelentés során – amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy a panaszos nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással – a panaszt, valamint a pénztár szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni.

Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamáció fontosabb adatait tartalmazó jegyzőkönyvet a pénztár bejelentés kezelő rendszerében rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és a panaszosnak átadja. Ha a panaszos a jegyzőkönyv tartalmával egyetért egy, általa aláírt példányt a pénztár részére visszaad.

Amennyiben a panaszos nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés alapján elkészített és aláírt jegyzőkönyv elkészítését követően megtörténik a panaszbejelentés a pénztár általi panasznyilvántartásba vétele, amelynek során a bejelentés egy egyedi azonosítót kap.

3. A TEMPO Egészségpénztár telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetések hanganyagát a pénztár rögzíti. Az azonosított hívások hanganyagának meghallgatását a pénztár a panaszos kérésére biztosítja, továbbá a panaszos kérésére térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A nem azonosított hívások visszahallgatására abban az esetben van lehetőség, ha a panaszos az ügyintéző nevét, illetve a hívás pontos időpontját a pénztár részére megadja. A hanganyagokat a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet 1 évig őrzi meg.

Az ügyfélszolgálat által telefonon keresztül történő tájékoztatás esetében a beszélgetés hanganyaga szintén rögzítésre kerül.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszos részére kizárólag általános tájékoztatás adható a pénztár nyilvános iratainak, így különösen a pénztár Alapszabályának, Szolgáltatási szabályzatának tartalmával kapcsolatban.

A pénztár azonosítás hiányában a panaszos számláival, illetve azok meglétével kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A pénztártagra, ügyfélre, a számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet információt kizárólag a pénztártag számlatulajdonos vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

4. A panaszos bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a pénztártól milyen formában vár választ megkeresésére. Szóbeli bejelentés esetén a Panaszbejelentő nyomtatványban rögzíteni kell a válaszadás kért módját, telefonos bejelentés esetén pedig az ügyintéző erre vonatkozó kérdésére adott válasz tekintendő irányadónak. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefonon vagy telefaxon keresztül.

VII. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a panaszostól

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt 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 jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet munkatársa a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a panaszosok részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

VIII. A bejelentés nyilvántartása

A jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet a panaszbejelentésekről (papíralapú és elektronikus formátumú) nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panaszos nevét,

- a panaszos tagsági azonosítószámát/TAJ szám/Adóazonosító jel
- a panaszos állandó lakcímét/levelezési címét,
- a panaszos telefonszámát,
- a panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panaszos igényét,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját.

IX. A bejelentés kezelése

1. Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az ügyfélbejelentések kezelése a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet központosítva történik az igazgatótanács elnöke hatáskörében.

A beérkezett panasz, megválaszolás céljából a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet illetékes munkatársához érkezi. A válaszadó munkatárs köteles a választ 15 munkanapon belül elkészíteni és a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet vezetője részére átadni. Amennyiben a válasz elkészítése 15 munkanapnál többet igényel, akkor ezt a válaszadó munkatárs a vezetője részére jelzi a várható válaszadási idővel együtt.

Az illetékes területek kötelesek az általuk átvett panaszok minősített iratokat panaszként megjelölve külön kezelni.

2. Ha a szóbeli, írásba foglalt bejelentést nem minősíti a pénztár panasznak, annak elintézése a Pénztár egyéb szabályzataiban meghatározott, normál ügymenet szerint történik. A tag, illetve a bejelentő által előzetesen panasznak minősített ügyek körén kívül eső és a pénztárhoz érkezett (pl. a központi iktatáshoz nem került, személyesen átvett, vagy névre szólóan zárt borítékban érkezett) bejelentéseket, reklamációkat – azok tartalmától függően, minősítésüket követően – szintén panaszként kell kezelni.
3. Amennyiben a panaszos bejelentése többféle szolgáltatást, illetve területet érint, a pénztár a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy a szolgáltató egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre. A szolgáltató munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.
4. Ugyanazon panaszos második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban a szolgáltató nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.
5. A pénztári szabályok alapján a szolgáltatótól az állásontról a panaszos az általa meghatározott módon 30 naptári napon belül kap választ. A panasz ügyintézés határidejét egy alkalommal – az érdekelt egyidejűleg írásban történő értesítése mellett – a pénztár további 30 nappal meghosszabbíthatja.
6. A pénztár megbízásából a szolgáltató a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet munkatársa, vezetője tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (így különösen jelen Ügyrend X. fejezetében leírt szervezetekről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.
7. A pénztár igazgatótanácsa, illetve Irodavezetője ellen irányuló panaszról indokolt esetekben a pénztár Igazgatótanácsa elnökét, és/vagy az Ellenőrző Bizottsága (a Pénztár Vezető Testülete) elnökét – szükséges szerint könyvvizsgálóját – tájékoztatni kell.

A panaszt ebben az esetben a pénztár Vezető Testülete által kijelölt személy, vagy szervezet vizsgálja meg, de – jóváhagyása esetén – kivizsgálhatja a pénztár belső ellenőre is.

A vizsgálat lezárását követően a pénztár Igazgatótanácsának és/vagy Ellenőrző Bizottságának elnökét tájékoztatni kell a vizsgálat eredményéről, az intézkedésre vonatkozó javaslatról, a megtett intézkedésekről. a Vezető Testületek – Igazgatótanács és Ellenőrző Bizottság – felkérésére a pénztár, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét vagy az Egészségbiztosítási Felügyeletet is tájékoztatja.

8. Ha a panaszt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez nyújtották be, a pénztár a szolgáltatóval együtt köteles annak elintézéséről a Felügyeletet a panaszossal egyidejűleg, írásban tájékoztatni.
9. Ha a panasz a pénztárhoz érkezett, de tartalmában olyan jellegű, hogy arról indokolt a pénztár felügyeleti szervezetének tájékoztatása, akkor az igazgatótanács utasítására a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét szintén tájékoztatni kell, a panaszosnak írt levél egyidejű megküldése mellett.
10. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha
 - a. panaszos azt névtelenül terjesztette elő,
 - b. panaszos azt, a tudomásszerzéstől hat hónapon túl terjesztette elő,

Kivételt képeznek azok a fentiekben jelzett bejelentések, melyek tag, vagy a munkáltató számlaforgalmával kapcsolatosak.

Az egyéni-, vagy munkáltatói folyószámla forgalmat/egyenleget érintő, a tudomásszerzéstől számított hat hónapon, túl pénztárhoz intézett, panasznak minősített bejelentéseket minden esetben vizsgálat tárgyává kell tenni, és annak eredményéről a bejelentőt írásban tájékoztatni.

X. Panaszügyintézés ügyviteli rendje

A panaszok iktatása minden esetben a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet ügyviteli rendszerében történik.

A levelek érkeztetése és iktatása után a panaszok a budapesti telephelyen működtetett ügyviteli rendszerben kerülnek rögzítésre, legkésőbb az érkeztetést követő munkanapon (+1 munkanap).

Az e-mailen az egeszsegepenztar@egeszsegepenztar.hu e-mailcímre érkező panaszok legkésőbb az érkezésüket követő munkanapon (+2 munkanap) iktatásra kerülnek az ügyviteli rendszerében.

Személyes, illetve telefonos megkeresés esetében, amennyiben a bejelentés panasznak minősül a pénztári panaszbejelentő nyomtatvány kerül kitöltésre. Ezeket a panaszt felvevő munkatárs legkésőbb a panasz felvételét követő munkanapon (+1 munkanap) továbbküldi az ügyviteli rendszerébe való iktatásra.

Az ügyviteli rendszerben - jelen szabályzat VIII. fejezetének megfelelően - többek között rögzítésre kerül az ügyfélpanasz beérkezésének dátuma, a válaszadási határidő, az ügyintéző neve, valamint hogy mikor került kiküldésre a válasz. E-mailen érkezett panasz esetében, az eredeti e-mail, az arra vonatkozóan megküldött válasz, valamint az összes kapcsolódó dokumentum elektronikus formában archiválásra kerül.

A panaszok iktatása után a panasz válaszadás céljából átadásra kerül a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet illetékes munkatársa részére. A **válaszadási határidő 30 nap**, kivéve az olyan PSZÁF által továbbított panaszok esetében, ahol a Felügyelet ettől eltérő határidőt jelöl meg. A PSZÁF által továbbított panaszokra írt választ kiküldés előtt a megbízott ügyvédi irodának vagy ügyvédnek véleményeznie kell és az csak ezután küldhető meg a panaszos illetve a PSZÁF részére.

Az e-mailen érkezett panaszok megválaszolása e-mailen vagy az ügyfél által kért módon, a telefonon megtett vagy személyesen bejelentett panaszok megválaszolása az ügyfél által kért módon, illetve megjelölés hiányában írásban történik.

A panaszbejelentő nyomtatvány, a panaszra küldött válaszok, valamint az összes kapcsolódó dokumentum elektronikus formában archiválásra kerülnek.

A postai úton küldött válaszlevelek kiküldése tértivevényes küldeményként történik.

A panaszkezelő rendszer célja az archiváláson túl, hogy a pénztár figyelemmel tudja kísérni az ügyek előrehaladását. Ha a válaszadási határidőt megelőzően (-3 munkanap) egy panasz még került megválaszolásra, az ügyintéző értesítést kap, amely alapján részletesen be kell számolnia arról, hogy hol tart a panaszügy kivizsgálása.

Ha egy panaszügy kivizsgálása várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a megszabott 30 napnál, úgy az ügyintézési határidő lejártát megelőzően a panaszt tevő ügyfél értesítést kap arról, hogy a pénztár panaszügyét kézhez vette és annak kivizsgálását megkezdte. Ez minden esetben írásban és postai úton tértivevényes küldeményként - történik, kivétel az e-mailen kapott panaszok, itt az értesítés is e-mailen történik.

XI. Jogorvoslati lehetőségek

1. Abban az esetben, ha a panasz kivizsgálásának eredményeképpen megállapítást nyert, hogy a panasznak minősített bejelentés nem jogos illetve alaptalan a pénztár a panaszt elutasítja. Amennyiben a panaszos a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a TEMPO Egészségpénztár nem megfelelően kezelte az Öpt. 29/A. § alapján
 - a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet,
 - b) vagy a tagsági jogviszony érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat,
 - c) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.
2. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a levelezési címét jelen szabályzat III. számú függelékében leírt szöveggel.
3. A panaszok elintézése során törekedni kell a vitás esetek peren kívüli rendezésére, a Pénztárt feleslegesen terhelő költségek elkerülésére.
4. Amennyiben a panaszos a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az ügyfélszolgáltatótól az V. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

XII. A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárásának szabályai

1. A fogyasztóvédelmi eljárást az ügyfél - mint fogyasztó - kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután a pénztárnál, a pénztár által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, ügyfélkapun vagy e-mailben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a pénztár szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban
 - a) a panaszára nem kapott választ,
 - b) a panasz kivizsgálása nem a jogszabályokban előírtak szerint történt, illetve
 - c) a fogyasztóvédelmi eljárást megindítani kívánó magánszemély a pénztár válaszából egyéb fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.
2. A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.
3. A fogyasztóvédelmi eljárásban az ügyintézési határidő három hónap.
4. Abban az esetben, ha a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemben foglaltak egésze vagy annak egy része tekintetében
 - a) a kérelemmel érintett szervezettel vagy személlyel szemben a kérelemben foglaltak kapcsán már felügyeleti ellenőrzés volt, illetve van folyamatban, vagy
 - b) a Felügyelet a kérelem szerinti, a szervezet vagy személy magatartását - a kérelemben foglaltakkal azonos tényállás és változatlan jogi szabályozás mellett - már elbírálta, a Felügyelet a kérelmet ezekre nézve érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, illetve az eljárást megszünteti, egyben a korábbi eljárásban hozott határozatának számát közli az ügyféllel.

5. A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárásában a határozat vagy az eljárást megszüntető végzés meghozataláig terjedő időtartamra fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható végzésben megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, és elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, ha erre - a fogyasztók jogi vagy gazdasági érdekeinek védelme miatt - halaszthatatlanul szükség van. A PSZÁF e végzését soron kívül hozza meg.
6. A PSZÁF a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából meghatározott szervezetnél vagy személynél célvizsgálatot vagy több szervezetnél vagy személynél témavizsgálatot tarthat.
7. A PSZÁF a határozatainak teljesülését utóvizsgálat keretében vagy adatszolgáltatás alapján ellenőrizheti.
8. Az eljárás időtartalma
 - a. célvizsgálat esetén legfeljebb hat hónap, amely indokolt esetben legfeljebb egy alkalommal, három hónappal meghosszabbítható,
 - b. témavizsgálat esetén egy év, amely indokolt esetben legfeljebb egy alkalommal, három hónappal meghosszabbítható.

XIII. A pénzügyi békéltető testület

1. A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a pénztár között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.
2. A Pénzügyi Békéltető Testület a PSZÁF által működtetett szakmailag független testület.
3. A Pénzügyi Békéltető Testület háromtagú tanácsban (a továbbiakban: tanács) jár el.
4. A Pénzügyi Békéltető Testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
5. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a pénztárnál közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.
6. A pénztár a panasz elutasítása esetén köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy a fogyasztó panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Pénzügyi Békéltető Testületének eljárását kezdeményezheti. A pénztár az elutasító döntésben közli a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét

Pénzügyi Békéltető Testület

1013 Budapest, Krisztina út 39.
 H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
 +361-489-9100
 pbt@pszaf.hu)

Alávetés

7. A TEMPO Egészségpénztár nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testületnél.
8. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.
9. A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell írásban benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell
 - a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
 - b) a fogyasztói jogvitával érintett szervezet vagy személy nevét, székhelyét,
 - c) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
 - d) a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,

- e) az elutasított panaszt,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítói eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a döntésre irányuló indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a pénztár írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

10. A kérelemhez csatolni kell a képviselő meghatalmazását, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el.
11. Amennyiben a kérelem nem felel meg a jogszabályban foglaltaknak, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet - annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül - a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.
12. A Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás megindítása az elévülést megszakítja. Az eljárás eredményes befejezése után az elévülésre a Ptk. 327. §-a (1) és (2) bekezdésében, az eljárás eredménytelensége esetén a Ptk. 326. §-a (2) bekezdésében foglaltak irányadók.
13. Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a Pénzügyi Békéltető Testülethez beérkezik. A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe tartozik-e.

A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi. A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörének megállapítása esetén értesíti a feleket és az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára. A Pénzügyi Békéltető Testület az értesítésben közli a felekkel a kijelölt eljáró tanácsban részt vevők nevét. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

14. A Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül írásban elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban közvetítói eljárást indítottak vagy per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.
15. A Pénzügyi Békéltető Testület a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti.

A Pénzügyi Békéltető Testület az értesítésben a pénztárat felszólítja, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, továbbá nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. A pénztár válasziratának másolatát az eljáró tanács elnöke a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.

Amennyiben a pénztár válasziratát nem terjeszti elő, az eljáró tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

16. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kézbesíti.
17. Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja. Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

18. Amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.
19. A tanács az eljárást megszünteti, amennyiben
- a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
 - a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
 - az eljárás folytatása lehetetlen,
 - az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.
20. A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.
21. Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében
- kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a pénztár a Pénzügyi Békéltető Testületnél nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
 - ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a pénztár az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.
22. A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra.
- Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, amely a felek oldalán a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása igénybevételevel összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.).
- A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére - a határozat kézbesítését követő naptól számított- tizenöt napos határidőt kell szabni.
- A tanács határozatát, illetve ajánlását meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve az ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb tizenöt napon belül meg kell küldeni a feleknek.
23. A Pénzügyi Békéltető Testület jogosult határozatát, illetve ajánlását - a felek nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének rövid leírásával nyilvánosságra hozni.
24. A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. A kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az alábbiak szerint: A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Bíróságtól, ha
- a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
 - a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,
 - a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.
- A pénztár az ajánlás hatályon kívül helyezését az a-c) pontokban leírtakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Fővárosi Bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.
25. A pénztárnak a pert a Pénzügyi Békéltető Testülettel szemben kell megindítania. A Pénzügyi Békéltető
- Testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvőképességgel rendelkezik. A bíróság a határozat végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti. A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést

tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat. A bíróság eljárására egyebekben a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény I-XIV. fejezetének rendelkezései irányadók.

26. Amennyiben a pénztár a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a Pénzügyi Békéltető Testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni. Az előzőektől eltérően az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.
27. Amennyiben a pénztár a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását. A bíróság megtagadja a határozat végrehajtásának elrendelését, ha a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra. A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Pénzügyi Békéltető Testületet.
28. A Pénzügyi Békéltető Testület közzéteheti annak a szervezetnek vagy személynek a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely felszólítása ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a szervezet vagy személy figyelmét fel kell hívni.
29. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó, a törvény keretei között kialakított részletes szabályokat a Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje tartalmazza (http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/eljarasi_szabalyzat).
30. Jelen szabályzat V. számú függeléke tartalmazza a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának megindításához megfelelő fogyasztói kérelem nyomtatványt.

XIV. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. A jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
2. A Pénztár panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Záró rendelkezések

A jelen szabályzatban nem taglalt kérdések tekintetében a hatályos jogszabályokban foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni, az Alapszabállyal, valamint a Pénztár egyéb szabályzataival összhangban.

Jelen szabályzat mellékletét és függelékeit a pénztár igazgatótanács elnöke saját hatáskörben módosíthatja.

A Panaszkezelési szabályzat jelen módosítását a TEMPO Egészségpénztár Igazgatótanácsa 2011. szeptember 09-én szavazás útján fogadta el.

Jelen Szabályzat 2011. szeptember 09-én hatályos.

1. számú melléklet

Kijelölt fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó adatai

Függelékek:

- I. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége
- II. Formalevél Jelzés panasz kézhezvételéről
- III. Formalevél Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére)
- IV. Panaszbejelentő
- V. Fogyasztói kérelem (Pénzügyi Békéltető Testület)

1. számú melléklet

A TEMPO Egészségpénztár fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója:

- Tamás Julianna

Hatályba lépés: 2011.09.09.

.....
Pintérmé Zlota Anikó
Igazgatótanács elnöke

FÜGGELÉK I. a békéltető testületek elérhetőségei

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége

Cím: 1013 Budapest, Krisztina út 39.

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +361-489-9100

E-mail: pbt@pszaf.hu

Web: <http://www.pszaf.hu/pbt>



FÜGGELÉK II. Jelzés panasz kézhezvételéről

Budapest,

Tagsági azonosító száma:

Ügyintéző:

Tel. száma:

Tárgy: tájékoztatás

Tisztelt Ügyfelünk!

Mikor kézhez vettük panaszbejelentését. Bejelentésének kivizsgálását megkezdtük, de érdemi válaszuk megadásához további hiányzó adatok beszerzésére van szükség, ezért kérjük, hogy küldje meg...

/ezért írásban megkerestük a KIT a MI beszerzése iránt.

A kért iratok kézhezvételét követően haladéktalanul intézkedünk az érdemi válasz megküldése iránt.

Kérjük megértését, és a fentiek szíves tudomásulvételét!

Tisztelettel:

Név
beosztás

Név
Beosztás

FÜGGELÉK III. Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére)

Budapest,

Tagsági azonosító száma:

Ügyintéző:

Tel. száma:

Tárgy: tájékoztatás

Tisztelt Ügyfelünk!

Mikor kézhez vettük kapcsolatos panaszbejelentését. Kérésének megfelelően/levelében foglaltakkal kapcsolatban az alábbiak szerint tájékoztatjuk:

A rendelkezésünkre álló iratok alapján megállapítottuk, hogy....

....

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény alapján lehetősége van:

- a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezni

levelezési cím: PSZÁF 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

telefon: (06 40) 203-776)

ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina út 39.

- b) vagy a tagsági jogviszony érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulni,
- c) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezni

levelezési cím: PBT H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172

telefon: 361-489-9100

email: pbt@pszaf.hu

Kérjük megértését, és a fentiek szíves tudomásulvételét

Tisztelettel:

**Név
beosztás**

**Név
Beosztás**

FÜGGELÉK IV. Panaszbejelentő

Válaszadás panaszos által kért módja			
<input type="checkbox"/> Levél	Cím:		
<input type="checkbox"/> E-mail	E-mail cím:		
<input type="checkbox"/> Telefon	Telefonszám:		
<input type="checkbox"/> Fax	Fax szám:		
Panaszos azonosító adatai			
Név:			
Tagsági azonosító			
Kedvezményezett/örökös esetén tag neve:			
Levelezési címe:			
Telefon		E-mail cím	
Képviselő			
Pénztár azonosító adatai			
TEMPO Egészségpénztár			
Székhely:	1025 Budapest, Nagybányai út 92.	Levelezési cím:	1538 Budapest, Pf.: 550
Telefonszám:	06-1-463-603	Fax:	06-1-463-4604
E-mail cím:	egeszsegpenztar@egeszsegpenztar.hu		

Tájékoztatás!

A nyomtatvány által előre felkínált válaszok panaszának leírását és igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is), ha pedig szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti az erre szolgáló rovatokban. Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot pedig őrizze meg!

1. Panasz	
A panasz észlelésének időpontja:	
Korábbi, hasonló panasz időpontja:	
A panasz oka: (több pont is megjelölhető)	
<input type="checkbox"/> Visszautasították a szolgáltatásnyújtást <input type="checkbox"/> Semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották <input type="checkbox"/> A szolgáltatást késedelmesen nyújtották. Késedelem időtartama: <input type="checkbox"/> A kiszolgálás körülményei <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatás <input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás <input type="checkbox"/> Téves Adatok <input type="checkbox"/> Csekk hiánya <input type="checkbox"/> Számlavezetési hiba <input type="checkbox"/> Hiba az egyenlegértékesítés	<input type="checkbox"/> Adóigazolás <input type="checkbox"/> Járuékos költségek <input type="checkbox"/> Egyéb feltételekre vonatkozó panasz <input type="checkbox"/> Tagsági jogviszony létrejötte <input type="checkbox"/> Tagsági jogviszony megszüntetése <input type="checkbox"/> Szolgáltatás <input type="checkbox"/> Átlépés <input type="checkbox"/> Kilépés <input type="checkbox"/> Elszámolás <input type="checkbox"/> Internetes hozzáférés <input type="checkbox"/> Kártya <input type="checkbox"/> Egyéb típusú panasz:
További információ	
2 Körülmények (pl. tagsági jogviszony létesítése, ideje, helye, kért módosítási igény leírása, szolgáltatás leírása, egyéb fontos körülmény)	
3. A panaszos igénye	
<input type="checkbox"/> Szolgáltatás nyújtása <input type="checkbox"/> Szolgáltatás kiegészítése <input type="checkbox"/> Más szolgáltatás nyújtása <input type="checkbox"/> Szolgáltatásnyújtásának módosítása <input type="checkbox"/> Szolgáltatás nyújtásának megszüntetése <input type="checkbox"/> Tagsági jogviszony megszüntetése <input type="checkbox"/> Tájékoztatás	<input type="checkbox"/> Átlépés <input type="checkbox"/> Kilépés <input type="checkbox"/> Elszámolás <input type="checkbox"/> Hozamelszámolás <input type="checkbox"/> Egyéb igény:
Egyéb részletek	
4. Egyéb igény (nem kötelező kitölteni)	
5. Jogi indoklás (nem kötelező kitölteni)	
6. Kapcsolódó dokumentumok (pl. egyenlegértékesítő, adóigazolás, képviselő meghatalmazása, egyéb)	
1.	
2.	
3.	
4.	

Kelt: _____

_____ Alírás

FÜGGELÉK V. Fogyasztói kérelem

Pénzügyi Békéltető testület
részére

Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!

Alulírott (fogyasztó neve, lakóhelye)

kérem

a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és
a **TEMPO Egészségpénztár**
(1025 Budapest, Nagybányai út 92)
kialakult pénzügyi jogvita rendezése érdekében.

Jelen kérelem benyújtásával – kérelmem elutasításának terhe mellett – egyben nyilatkozom arról, hogy a panaszügy rendezését az érintett pénzügyi szolgáltatóval közvetlenül megkíséréltem, amely eredménytelenül végződött, továbbá arról, hogy közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást az ügyben nem indítottam.

Tagsági jogviszony létrejöttének helye, ideje:

A jogvita leírása:

A kérelemhez mellékelem azokat az iratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi indítványt teszem:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Kelt:, 201.....

.....

Aláírás

Melléklet:darab

1. A kérelemhez csatolom azokat az okiratokat (illetve azok másolatát), amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozom.
 - a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról,
 - egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.
2. Az ügyben képviselő útnján járok el, ezért a kérelemhez csatolom az általam meghatalmazott képviselő meghatalmazását.