

TEMPO
AZ EGÉSZSÉGPÉNZTÁR

TEMPO

EGÉSZSÉG- ÉS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2018. december 1.-től

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, FELÜGYELET ÁLTAL KIADOTT IRÁNYELVEK, AJÁNLÁSOK	3
IV. FOGALMAK.....	3
1. Panasz	3
2. Panasznak minősített bejelentés	3
3. Panasz kivizsgálása	4
4. Alaptalan panasz bejelentés	4
5. Intézkedés	4
6. Panaszos.....	4
V. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJAI.....	4
1. Szóbeli panasz.....	4
2. Írásbeli panasz:.....	5
VI. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	5
1. Szóbeli panasz.....	5
2. Írásbeli panasz.....	6
VII. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI	6
VIII. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	6
IX. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	7
1.számú melléklet.....	8
2.számú melléklet.....	9
FÜGGELÉK I. a békéltető testületek elérhetőségei.....	10
FÜGGELÉK II. Jelzés panasz kézhezvételéről	11
FÜGGELÉK III. Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére).....	12

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen szabályozza a TEMPO Egészség- és Önszegélyező Pénztár (továbbiakban: Pénztár) panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

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

A Pénztár a panaszkezelési szabályzatot a Pénztár ügyfélszolgálati helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

II. HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG

1. Személyi és tárgyi hatály

A szabályzat hatálya kiterjed a TEMPO Egészség- és Önszegélyező Pénztár tagjaira és teljes 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, FELÜGYELET ÁLTAL KIADOTT IRÁNYELVEK, AJÁNLÁSOK

- 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról (Öpt.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 28/2014. (VII.23) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- 13/2015 (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

IV. FOGALMAK

1. Panasz

Panasz: az ügyfélnek a Pénztár - szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével vagy a szerződés, illetve tagsági jogviszony fennállása alatti, valamint a szerződéses, illetve a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

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 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 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 tekint.

3. Panasz kivizsgálása

A panasz 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. Vizsgálatot minden esetben jelen szabályzat II./1. pontjában meghatározott szervezet vezetője rendel el meghatározva a vizsgálatot végző személyét, vagy az illetékes területet.

4. Alaptalan panasz bejelentés

Alaptalan panasznak minősül a panasz minősítése azokban az esetekben, amikor a vizsgálat eredményétől függően csak a bejelentő által vélt oka van a panasznak, de valós oka, alapja nincs.

A vizsgálat során az alaptalannak történő minősítést elvégző személy: a bejelentett panasz 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 Pénztár tevékenysége, vagy mulasztása által okozott – más módon nem orvosolható – sérelem esetén, a Pénztárnak a panaszban foglaltak megszüntetésére irányuló eljárása. (Idetartozik 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 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. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJAI

A panasz érkezhetsz Pénztártagtól, munkáltatótól, másik pénztártól, illetve a pénztárral jogi kapcsolatban álló személytől, szervezettől, intézménytől, vagy az előbbieken fel nem sorolt egyéb forrásból.

1. Szóbeli panasz

- a) személyesen: a Pénztár 1025 Budapest, Nagybányai út 92. szám alatti ügyfélszolgálatán, annak nyitvatartási idejében hétfőtől csütörtökig 8 óra és 16 óra 30 perc között, pénteken 8 és 16 óra között.

- b) telefonon: hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8 órától 16 óra 30 percig, szerdán 8 órától 20 óráig, az Információs Call Centeren keresztül, +36 1 463-4603 telefonszámon.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján: a Pénztár 1025 Budapest, Nagybányai út 92. szám alatti ügyfélszolgálatán, annak nyitvatartási idejében leadva,
- b) postai úton: TEMPO Egészség- és Önsegélyező Pénztár 1538 Budapest, Pf. 550. elküldve,
- c) telefaxon: + 36 1 463-4604 fax számra küldve,
- d) elektronikus levélben: egeszsegpenztar@egeszsegpenztar.hu email címre küldve.

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is:

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Pénztár lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon. A Pénztár a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Pénztár köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

VI. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül megállapításra.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz kivizsgálásának eredményéről a Pénztár pontos, átlátható és jól érthető indoklással tájékoztatja az ügyfelet.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Pénztár azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A Pénztár az ügyintézőjének - a Pénztár felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénztár felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadásra kerül, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldésre kerül. Ebben az esetben a panaszra adott, indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon kerül megküldésre.

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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,

- e) a panasszal érintett szerződés száma, 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, és
- i) a panasszal érintett Pénztár neve és címe.

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül a Pénztár megküldi (telefax, elektronikus levél, postai levél formában) az ügyfélnek.

VII. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

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 és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VIII. PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

1. 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 (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)
Cím: 1013 Budapest, Krisztina út 39.
Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172.
Telefon: +36 40 203 776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Cím: 1013 Budapest, Krisztina út 39.
Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Telefon: +36 40 203 776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>
- c) bíróság.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem 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 tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

IX. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Pénztár nyilvántartást vezet (2. sz. melléklet).

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz benyújtásának időpontját,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
- d) elutasítás esetén annak indokát,
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét,
- f) a végrehajtásért felelős személy megnevezését, és
- g) a panaszra adott telefax, elektronikus- vagy papír alapú válaszevél kiküldésének/postára adásának dátumát, iktatószámát.

A telefonon tett panaszt a Pénztár egyedi azonosítószámon tartja nyilván.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat a TEMPO EGÉSZSÉG- ÉS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR Igazgatótanácsának **16/2018.11.26.** sz. határozata értelmében 2018. 12. 01. napján lép hatályba, a korábbi szabályzat jelen szabályzat hatálybalépésével hatályát veszti.

Jelen Szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért, valamint rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályoknak, a Pénztár Alapszabályában foglaltaknak való megfeleléséért a Pénztár Igazgatótanácsának tagjai a felelősek.

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

Budapest, 2018.11.26.


.....
Weiser Csaba
Igazgatótanács Elnöke

1. számú melléklet

A TEMPO Egészség- és Önszegélyező Pénztár fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója és elérhetőségei:

- Erdélyiné Berta Barbara
telefonszáma: +36 30 709 28 92
e-mail: erdelyine.bertha.barbara@egeszsegpenztar.hu

FÜGGELÉK I.

A békéltető testületelérhetőségei:

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége

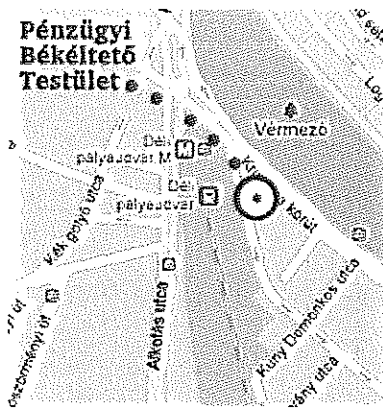
Cím: 1013 Budapest, Krisztina út 39.

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

Telefon: +361-489-9700

E-mail: pbt@mnb.hu

Web: <https://felugyelet.mnb.hu/pbt>



FÜGGELÉK II. Jelzés panasz kézhezvételéről

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!

Budapest, 20.....

Tisztelettel;

Név
beosztás

FÜGGELÉK III. Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére)

Tisztelt Ügyfelünk!

..... 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 Békéltető Testület eljárását kezdeményezni,

**levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
telefon: 36 1-489-9700
fax: 36 1 489-9102
email: pbt@mn.b.hu**

- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezni,

**levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.
telefon: (06 40) 203-776
ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina út 39.
email: ugyfelszolgalat@mn.b.hu**

- c) vagy a tagsági jogviszony érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulni,

Kérjük megértését, és a fentiek szíves tudomásulvételét!

Budapest, 20....

Tisztelettel:

**Név
beosztás**