

Hatályos: 2020. július 01-től

Panaszkezelési szabályzat

Az Allianz Hunária Egészség- és Önszegélyező Pénztár (a továbbiakban: Pénztár) köteles teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni a Pénztárhoz érkezett szóban (telefonon vagy személyesen) vagy írásban előterjesztett panaszokat.

Jelen Panaszkezelési szabályzat az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását, a panaszügyintézés módját, valamint az ügyfelek panaszairól és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről szóló nyilvántartás vezetésének szabályait tartalmazza.

I. A panasz fogalma, panasz bejelentésének módjai

Ügyfél: Pénztártag, a pénztártag meghatalmazottja, vagy a pénztártag örököse, kedvezményezettje.

Panasz: Az ügyfélnek a Pénztár – a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a tagsági jogviszony létrejöttével, a tagsági jogviszony fennállása alatti, a Pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartást, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Az ügyfél a panaszát szóban vagy írásban illetve személyesen vagy meghatalmazottja útján közölheti.

(I.1) Szóbeli panasz

a) Személyesen:

aa) a pénztár központi ügyfélszolgálatán, az alábbi címen és időben:
1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

Nyitvatartási idő:

Hétfő: 8.00 – 18.00

Kedd-Szerda-Csütörtök: 8.00 – 16.00

Péntek: 8.00 – 14.00

ab) az Allianz Hungária Biztosító Zrt. ügyfélkapcsolati pontjain, a honlapon megadott nyitvatartási időkben.

b) Telefonon:

ba) telefonszám: +36-1-429-1-429

bb) hívásfogadási idő:

Hétfő-Kedd-Csütörtök: 8.00 – 17.00

Szerda: 8.00 – 20.00

Péntek: 8:00 – 15:00

(I.2) Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton, levelezési cím: 1242 Budapest Pf. 462

c) telefaxon, telefaxszám: + 36-1-429-1-540;

d) elektronikus levélben, elektronikus levelezési cím:

ep_panasz@allianz.hu

(I.3) Meghatalmazott útján

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

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

(II.1) Szóbeli panasz

A szóbeli panasz felvételét követően az ügyintéző tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről valamint a panaszügyintézésre rendelkezésre álló időről.

(II.1.1) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. 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, az ügyintéző a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

(II.1.2) Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a tag közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti, és erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

(II.1.3) A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

(II.1.4) Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

(II.1.5) A Pénztár a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a 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.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pénztár a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

(II.1.6) 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. A panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

(II.1.7) Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve,

-
- b) az ügyfél lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
 - e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a tag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
 - g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a tag aláírása,
 - i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

(II.1.8.) Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a Pénztár 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

(II.2) Írásbeli panasz

(II.2.1) Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

(II.2.2) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a tag az írásbeli panaszt a Pénztár valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Pénztár a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére. A Pénztár panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége az Ügyfélkapcsolati csoport.

A Pénztár az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

(II.3) A Pénztár a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési rendelkezés, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és szükség esetén hivatkozik a tagnak küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Pénztár a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Pénztár válaszát oly módon küldi meg a tag részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

(III.1) A Pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

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

(III.2) A panaszt benyújtó tag adatait a Pénztár a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

(IV.1) A Pénztár a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

(IV.2) A fogyasztónak minősülő tagot tájékoztatni kell arról is, hogy

- a) a (IV.1) a) pontja esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- b) a (IV.1) b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárást az Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

- a) székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- b) levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172.
- c) telefonszám: +36-80-203-776
- d) internetes elérhetőség: ugyfelszolgalat@mnk.hu

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 tag érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei:

- a) székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- b) levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

c) telefonszám: +36-80-203-776

d) internetes elérhetőség: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

(IV.3) Ha a Pénztár szerint a panasz a (IV.1) a) és a b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő tagot tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

(IV.4) A Pénztár a panasz elutasítása esetén válaszában feltünteti:

- a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, levelezési címét, telefonos és elektronikus elérhetőségét,
- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát,
- valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy az ügyfél kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes megküldését is.

A Pénztár az ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a jelen pontban hivatkozott formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postacímét.

(IV.5) A Pénztár a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásával kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

(IV.6) A Pénztár a (IV.1) – (IV.5) pontokban foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

(IV.7.) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet a (IV.1.) pontban meghatározott esetekben a (IV.2.) pontban meghatározott szervekhez és a bírósághoz fordulhat.

(IV.8.) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő tag bírósághoz fordulhat.

(IV.9.) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

(V.1) A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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 dátumát.

(V.2) A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

(V.3) A Pénztár a nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

(V.4.) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Pénztár

- a) a panaszokat ésszerű időközönként azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A fentieknek megfelelő nyilvántartást a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység vezeti.

VI. Egyéb rendelkezések

(VI.1) A Pénztár a Panaszkezelési Szabályzatot székhelyén (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.) kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

(VI.2) A Pénztár elérhetőségei:

- Központi ügyfélszolgálat 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
- levelezési címe: 1242 Budapest Pf. 462
- elektronikus levelezési címe: epenztar@allianz.hu;
ep_panasz@allianz.hu
- telefonszám: +36-1-429-1-429
- telefaxszáma: +36-1-429-1540.

(VI.3) A Pénztár lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A pénztár a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Pénztár az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

(VI.4) A Pénztár a panaszok megtételének megkönnyítése érdekében bejelentő formanyomtatványt rendszeresít, amely elérhető elektronikusan a Pénztár honlapján

vagy nyomtatott formában a Pénztár központi ügyfélszolgálatán vagy az Allianz Hungária Biztosító Zrt. Ügyfélkapcsolati pontjain. A panasz nem utasítható el pusztán azon az alapon, hogy az nem formanyomtatványon tették meg.

(VI.5) A Pénztár tevékenysége során a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tevékenységét az Ügyfélkapcsolati vezető látja el, aki elérhető a fentiekben megjelölt elérhetőségeken.

Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár