

Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár Panaszkezelési Szabályzat

TARTALOMJEGYZÉK

1	A SZABÁLYZAT CÉLJA	3
2	HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK	3
3	A FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA	3
4	A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI.....	4
	SZÓBELI PANASZ.....	4
	ÍRÁSBELI PANASZ.....	4
5	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	5
	SZÓBELI PANASZ.....	5
	ÍRÁSBELI PANASZ.....	6
6	A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI.....	6
7	PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	7
10	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ÉS JEGYZÉKEK.....	8
10.1	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	8
10.1.1	<i>Hatályon kívül helyezett szabályzat(ok):</i>	8
10.1.2	<i>Vegyes rendelkezések</i>	8
10.1.3	<i>Mellékletek jegyzéke</i>	8

1 A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár összhangban a Pénztár Alapszabályával és egyéb szabályzataival valamint a fogyasztóvédelmi törvény előírásaival a panaszkezelését az alábbi szabályzatban szabályozza. A Szabályzat rendelkezéseinek értelmezésekor minden esetben a Pénztár Alapszabályából kell kiindulni.

A szabályzat célja

- az ügyfélpanaszok kezelésének folyamatszabályozása, eljárásrendjének ismertetése,
- az ügyfélpanaszok nyilvántartásának szabályozása.

A panaszkezelési tevékenységet a Pénztár mindenkor megbízott pénztárszolgáltatója látja el kiszervezett tevékenység keretében, mely során szolgáltató köteles a jelen szabályzatban foglaltakat betartani, annak megfelelően eljárni.

2 HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK

- az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 (GDPR) Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- 2011. évi CXII törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 46/2018. (XII.17) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- 13/2015 (X.16) számú MNB ajánlás
- az Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár Alapszabálya

3 A FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

A szabályzat megfogalmazása és alkalmazása során használatos fogalmak az alábbiak:

Panasz: Panasz minden, a Pénztár ügyfelétől származó olyan egyedi, írásban (akár levélben, faxon, vagy elektronikus úton) érkezett vagy szóbeli (akár személyes, akár telefonos) közlés, bejelentés, kritika, kifogás, amellyel a Pénztár ügyfele elégedetlenségét fejezi ki a Pénztár tevékenységével, termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban.

Panasznak tekintendő olyan harmadik személytől származó kritika, kifogás is, amely a Pénztár és ügyfele között fennálló jogviszonyból származó tevékenységgel, termékkel, szolgáltatással, a Pénztár munkatársaival van összefüggésben, valamint szintén panasz a megghiúsult ügyfélkapcsolatra vonatkozó kritikus bejelentés is.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Fogyasztó: A z önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Panaszos: Panaszos lehet az az ügyfél, aki akár szóban, akár írásban elégedetlenségét fejezi ki a Pénztár tevékenységével, termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban.

Amennyiben a panaszos panaszát meghatalmazott útján nyújtja be, a Pénztár jogosult a panaszbenyújtás jogosságát vizsgálni, melyet a benyújtó meghatalmazással igazol a panaszügyben.

Ügyfél: Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

4 A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz

a) személyesen:

a. a Pénztár ügyfélszolgálatán az alábbi címen, vagy
1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

Nyitva tartási idő:

Hétfő: 8.00-18.00

Kedd-Szerda-Csütörtök: 8.00-16.00

Péntek: 8.00-14.00

b. az Allianz Hungária Biztosító Zrt, ügyfélkapcsolati pontjain

b) telefonon:

Az ügyfélszolgálat központi száma: +36-1/429-1-429

Hívásfogadási idő:

Hétfő-Kedd-Csütörtök: 8.00-17.00

Szerda: 8.00-20.00

Péntek: 8.00-15.00

Írásbeli panasz

a) személyesen a Pénztár ügyfélszolgálatán (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52) vagy az Allianz Biztosító Zrt. ügyfélkapcsolati pontján;

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

c) telefaxon (telefaxszám: +36 1 429-15-40)

d) elektronikus levélben (e-mail cím: epenztar@allianz.hu)

A pénztártag az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt (1. sz. melléklet) alkalmazhat, melyet a Pénztár a honlapján elérhetővé tesz. A Pénztár a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott panaszt is elfogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

5 A panasz kivizsgálása

A Pénztár a panaszt legkésőbb a panasz Pénztárhoz történő beérkezését követő 30 napon belül köteles kivizsgálni, és az arra vonatkozó írásbeli válaszát megküldeni a panaszos részére. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Pénztárnak a panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot.

A Pénztár a panasz kivizsgálását követően válaszában kitér a kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésének vagy megoldására tett intézkedésekre, illetve elutasítás esetén annak indokára. A válasz – a panasz tárgyától függően – tartalmazza az Alapszabály, a vonatkozó pénztári szabályzat vagy jogszabály vonatkozó részeit.

A Pénztár az ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá egyéb tagi követeléssel kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A Pénztár válaszában tájékoztatja az ügyfelet a panaszban foglaltak alapján igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről.

A Pénztár tájékoztatja továbbá az ügyfelet, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

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

Névtelen bejelentés esetén a kivizsgálást csak akkor kell lefolytatni, ha a bejelentés tartalmából a Pénztár részére jelentős anyagi, vagy egyéb kockázat bekövetkezése vélelmezhető.

Szóbeli panasz

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 panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni.

A szóbeli panasz felvételét követően a Pénztárnak tájékoztatnia kell a panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén meg kell adni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Pénztár és a tag közötti telefonos kommunikációt a Pénztár hangfelvétellel rögzíti. Erről a tagot a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

A panaszos kérésére a Pénztár biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően - a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A beszélgetés visszahallgatásra előzetes időpont-egyeztetést követően van lehetőség, a Központi Ügyfélszolgálaton.

Amennyiben a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és a panaszos azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

A panaszról készült jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az:

- a) a panaszos nevét,
- b) a panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét,
- c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- d) a panaszának részletes leírását, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítését, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett a tag pénztári azonosítóját vagy adóazonosító jelét,
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- g) –személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- i) a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét.

Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak.

6 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Pénztár a panaszkezelés során a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a panaszostól:

- a) nevét,
- b) pénztári azonosító vagy adóazonosító jelét
- c) lakcímét, székhelyét, levelezési címét
- d) telefonszámát,
- e) az értesítés módját,
- f) panasszal érintett pénztári szolgáltatás megnevezését,
- g) panasz leírását, okát,

- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a Pénztárnak nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatot.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kell kezelni. Az adatkezelésre vonatkozóan a Pénztár Adatvédelmi Szabályzatának mindenkor hatályos rendelkezései az irányadóak.

A személyes adatok kezelésével, adatvédelemmel kapcsolatban beérkezett ügyfélpanaszokat minden esetben meg kell küldeni az adatvédelmi tisztviselőnek. A panaszosnak adott választ a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó, az adatvédelmi tisztviselő véleményének figyelembevételével készíti el.

7 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a természetes személy ügyfél az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- a) Tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és annak megszűnésével, továbbá egyéb tagi követeléssel kapcsolatos jogvita esetén:
 - Pénzügyi Békéltető Testület
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
Telefon: 06-80- 203-776
Honlap: www.mnb.hu/bekeltetes
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.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 panaszos érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

- Törvényszék (a polgári perrendtartás szabályai szerint)
- b) Jogszabálysértés esetén, többek között határidők betartásával, igazolások, tájékoztatók kiküldésével, fogyasztóvédelmi szabályok megsértésével kapcsolatban:
Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777
Telefon: 06-80-203-776
Honlap: www.mnb.hu/fogyasztovedelem
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak (természetes személynek) nem minősülő panaszos Törvényszékhez fordulhat.

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

9 A panasz 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 dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Pénztár öt évig őrizi meg és Felügyeleti ellenőrzés esetén bemutatja.

10 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ÉS JEGYZÉKEK

10.1 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

10.1.1 Hatályon kívül helyezett szabályzat(ok):

- EP-UVSZ 008/2010
- EP-UVSZ 023/2010
- EP - UVSZ 029/2011
- EP- UVSZ 016/2013
- EP- UVSZ 011/2014
- EP-UVSZ 005/2016
- EP-UVSZ 008/2016
- EP-UVSZ 009/2016
- EP-UVSZ 004/2018
- EP-UVSZ 035/2018
- EP-UVSZ 002/2019

10.1.2 Vegyes rendelkezések

A jelen szabályzat 2019. szeptember 15-i hatállyal lép életbe.

10.1.3 Mellékletek jegyzéke

Sorszám	Megnevezés
1. sz. melléklet	Panaszbejelentő adatlap

1. sz melléklet

Panaszbejelentő adatlap



FOGYASZTÓI PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet

Neve, címe:

Allianz Hungária Egészségpénztár, 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt 48-52.

Levelezési cím: 1242 Bp. Pf. 462

Felek adatai

Ügyfél

Név:	
Tagsági azonosító/adóazonosító jel:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. belépési nyilatkozat, egyenlegértesítő, képviselő meghatalmazása)	

Panasz előterjesztés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő) és a panaszt rögzítő neve:*

*személyesen vagy telefonon tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja és a panaszt rögzítő személy neve a pénzügyi szervezetnél (személyesen vagy telefonon tett panasz esetén):

Időpont: Név:

Hívás azonosító (telefonos panasz esetén):

A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

Amennyiben nem kapott választ, vagy kérdése van a panaszügyében, hívja telefonos ügyfélszolgálatunkat a 06-1-429-1-429 számon.

Panaszolt szolgáltatástípus:

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tagsági jogviszony létrejötte | <input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás |
| <input type="checkbox"/> Tagszervezői tevékenység | <input type="checkbox"/> Tagdíj/költség változtatás |
| <input type="checkbox"/> Egyéni számlaértésítő | <input type="checkbox"/> Szolgáltatás/Elszámolás |
| <input type="checkbox"/> Adóigazolás | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételek |
| <input type="checkbox"/> Tagdíjelszámolások (befizetés, korrekció, munkáltatói adatszolgáltatás) | <input type="checkbox"/> Átlépés/Kilépés |
| <input type="checkbox"/> Hozamok/Árfolyamok | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatás | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.



Kelt:

Panaszt rögzítő személy aláírása:

Panaszos aláírása: