

DIMENZIÓ ÖNKÉNTES KÖLCSÖNÖS EGÉSZSÉGPÉNZTÁR



PANASZKEZELÉSI

SZABÁLYZAT

Elfogadva:	2002.november 28.
Utolsó módosítás:	7/2011. (10.04.) számú Igazgatótanácsi határozattal

BEVEZETÉS

A DIMENZIÓ Egészségpénztár (a továbbiakban Pénztár) a pénztártagok panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el, a munka hatékonyabb megszervezése és a pénztártagok igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Figyelemmel az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló, többször módosított 1993. évi XCVI. törvény (továbbiakban Öpt.) 29/A§-ában megfogalmazott előírásokra, a Pénztár jelen dokumentumban szabályozza a panaszügyek kezelését.

A panaszintézési szabályzat alapelve, hogy a Pénztárral szemben (magatartása, tevékenysége, mulasztása folytán) felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Pénztár tevékenységébe. További alapelv, hogy a Pénztár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

I. A panasz

- 1) A panasz a Pénztár magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, amelyben a pénztártag (a továbbiakban: panaszos) a Pénztár eljárását, magatartását, tevékenységét, mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
- 2) Nem minősül panasznak a pénztártag által – a Pénztárhoz – benyújtott olyan kérelme, amely általános tájékoztatás – vélemény – vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- 3) A pénztártag panaszbejelentésének minősül, ha kifogást emel egy, a Pénztár által nyújtott szolgáltatás, eljárás, ügyintézés, vagy ügyintéző személye (magatartása) ellen.
- 4) A Pénztár befogad minden, a tevékenységével, eljárásával vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, továbbá biztosítja, hogy a panaszosok a Pénztár magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) bejelenthessék.
- 5) A Pénztár a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, kezeli és kivizsgálja.

II. A panaszos

- 1) A panaszos a pénztártag.
- 2) Képviselő, vagy meghatalmazott útján történő panasz benyújtás esetén a Pénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ebben az esetben a bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is.

III. A panaszügyintézés helye, levelezési cím, telefon, telefax-szám

- 1) A Pénztáron belül a panaszfelvételt és a panasz intézését meghatározott munkatársak végzik.

- 2) A panaszt a pénztártag személyes eljárása esetén a Pénztár székhelyén, a Budapest, III. kerület, Lajos u.78. szám alatt teheti meg.
- 3) A Pénztár a 06/80/201-418 telefonszámon, a 06/1/472-3241 telefax-számon és az epinfo@dimenziocsoport.hu e-mail címen fogadja a panaszokat.
- 4) A panaszokat levélben, postai úton az 1395 Bp., Pf. 433. címre lehet eljuttatni.

IV. A panasz felvétele

- 1) A panasz benyújtására a Pénztár több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, elektronikus levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen, írásban, vagy szóban teszi lehetővé.
- 2) A Pénztár a panasz benyújtásának módjairól a pénztártagokat akként tájékoztatja, hogy a szabályzatot ügyfélszolgálatán kifüggeszti, azt honlapján közzéteszi.

V. A panasz rögzítése

- 1) A szóbeli panaszt a Pénztár a pénztártagok számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, mindennap 8.00 és 16.00 óra között fogadja. A Pénztár munkatársa kérésre segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat, vagy egyéb alkalmas módot biztosít a panaszos számára.
- 2) A Pénztár a bejelentés kivizsgálásához az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:
 - a) panaszos
 - b) pénztári azonosító száma
 - c) panaszos állandó lakcíme és levelezési címe
 - d) panaszos telefonszáma
 - e) panaszos e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ)
 - f) panaszos telefax száma (amennyiben telefax útján vár választ)
 - g) értesítés módja
 - h) képviselő / meghatalmazott neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát)
 - i) a panasz oka és annak leírása, kifejtése
 - j) a panaszos igénye
- 3) A panaszbejelentő nyomtatvány hozzáférhető a panaszügyintézés helyén, továbbá letölthető a Pénztár honlapjáról. *(1. számú melléklet)*
- 4) A Pénztár a telefonon közölt szóbeli panaszokat a hét egy munkanapján 8.00 és 20.00 óra között fogadja. A telefonon történő panaszkezelés során a Pénztár biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást.
- 5) A telefonon történő panaszbejelentés esetén a Pénztár a bejelentővel való kommunikációt rögzíti, s a hangfelvételt egy évig megőrzi. A bejelentő figyelmét felhívja a hangrögzítésre. A panaszos kérésére a Pénztár biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá – térítésmentesen – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

VI. A panaszügyintézés általános szabályai

- 1) A Pénztár a szóbeli panaszt – amennyiben ez lehetséges – azonnal megvizsgálja és orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a panaszosnak átadja. A telefonon történt panaszbejelentés esetén a Pénztár a panaszosnak megküldi a panaszról felvett jegyzőkönyvet.
- 2) Ha a panasz azonnal nem orvosolható, illetve nem kivizsgálható, a Pénztár munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a panaszosnak átadja.
- 3) A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénztár a panaszosnak megküldi a panaszról felvett jegyzőkönyvet.
- 4) A Pénztár a panasz közlését követő 30 napon belül köteles intézkedni annak kivizsgálása iránt. Ezen határidőn belül indokolással ellátott álláspontját kialakítani.
- 5) A Pénztár a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére, a 4) pontban meghatározott határidőn belül.
- 6) A panasz elutasítása esetén a Pénztár válaszában köteles tájékoztatni a panaszost, hogy panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, vagy békéltető testülethez fordulhat, egyidejűleg tájékoztatást ad ezen szervezetek elérhetőségéről.
 - a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Ügyfélszolgálat
Központi cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
 - b) A gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek elérhetőségeit (cím, telefon- és fax szám) a jelen szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

Az eljárásra a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A panaszos belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Pénztár székhelye alapítja meg.

A Pénztár székhelye szerint illetékes békéltető testület neve, címe: Budapesti Békéltető Testület, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

A Pénztár tájékoztatja ügyfeleit, hogy a békéltető testület döntését a Pénztár kötelezőként nem fogadja el, erre tekintettel a békéltető testület ajánlása a Pénztár számára nem kötelező.

- 7) A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Pénztár lehetőség szerint biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panasz ügyintézését.

VII. Panaszügyi nyilvántartás

- 1) A Pénztár a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint áttekinthető rendszerben és valamennyi panaszkezelési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
- 2) A nyilvántartás tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, tárgyát képező esemény tény, megjelölését,

- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén ennek indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

Záradék

Jelen szabályzat a DIMENZIÓ Egészségpénztár Igazgatótanácsának 7/2011.(10.04.) számú határozata alapján 2011. október 4. napján lép hatályba.

Jelen szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért, valamint rendelkezéseinek aktualizálásáért ügyvezető igazgató, a hatályos jogszabályoknak való megfelelésért a Pénztár valamennyi munkatársa felelős.

A szabályzat szövegében történt változtatásokat minden esetben a Pénztár Igazgatótanácsa fogadja el.

Budapest, 2011. október 4.

Lipp István
az Igazgatótanács elnöke

Panasz adatlap

Rögzítő neve:..... Rögzítés dátuma:

Panaszbejelentő (meghatalmazottja) neve:

Panaszbejelentő tagi azonosítója:

A panaszos elérhetőségei:

I. A panasz oka (megfelelőt alá kell húzni):

Adóigazolás

Átutalás

Szolgáltatások elszámolása

Egyenleg eltérés

Szolgáltatások köre, szerződés viszony

Befizetés felosztása

Számla

Egyéb reklamáció

II. A panasz rövid leírása:

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

III. Szükséges intézkedés megtétele, feladat meghatározása.

Felelős:

határidő:

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

IV. A panasz lezárása

A bejelentőnek a visszajelzés az előírt határidőn belül, az alábbi módon megtörtént, a reklamáció lezárható.

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

Ügyintéző neve:.....Dátum:.....Aláírás:.....

Jóváhagyom, a reklamáció lezárható:

- **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Név: Mátyus Mariann
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

- **Baranya Megyei Békéltető Testület**
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelto@pbkik.hu;

- **Békés Megyei Békéltető Testület**
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

- **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

- **Budapesti Békéltető Testület**
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelto.testulet@bkik.hu;

- **Csongrád Megyei Békéltető Testület**
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Név: Dékány László, Jenei Zoltán
E-mail cím: bekelto.testulet@csmkik.hu;

- **Fejér Megyei Békéltető Testület**
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: Kírst László
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

- **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

- **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu;

- **Heves Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

- **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmikik.hu;

- **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

- **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

- **Pest Megyei Békéltető Testület**

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.
Telefonszáma: (1)-474-7921
Fax száma: (1)-474-7921
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu;

- **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Név: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu;

- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: endrediemese@szabkam.hu;

- **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Név: Mátyás Tibor
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

- **Vas Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu;

- **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 429-008
Fax száma: (88) 412-150
Név: Dr. Óvári László
E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu;

- **Zala Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-514
Fax száma: (92) 550-525
Név: Dr. Jagasits József
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu;