



DIMENZIÓ ÖNKÉNTES KÖLCSÖNÖS EGÉSZSÉGPÉNZTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Elfogadva: .../2002.11.28. sz. Igazgatótanácsi határozattal
Utolsó módosítás: 7/2007.04.25 sz. Igazgatótanácsi határozattal
Hatályba lépés: 2007. május 1.

TARTALOM

1. PREAMBULUM

2. ÜGYFÉLPANASZOK TÍPUSAI

2.1 Szóbeli panasz kezelésének menete

- 2.1.1 Pénztárhoz tartozó panasz
- 2.1.2 Munkáltatói panasz
- 2.1.3 Szolgáltatói panasz
- 2.1.4 Egyéb panasz

2.2 Írásbeli panasz kezelésének menete

- 2.2.1 Intézkedés szempontjai
- 2.2.2 Válaszlevél elkészítésének tartalmi szempontjai

3. Válaszlevél típusok

- 3.1 Gazdasági terület
- 3.2 Taggondozási terület

Melléklet:

- 1. sz. melléklet - belsőeljárás indítása minta
- 2. sz. melléklet – adóköteles jövedelmet érintő válaszlevél minta
- 3. számú melléklet – Nemmegfőlősségi jelentés

1. PREAMBULUM

A DIMENZIÓ Önkéntes Kölcsönös Egészségpénztár 1998-as alapítása óta fokozott figyelemmel kezeli, rövid határidőn belül, ügyvezetői ellenőrzés mellett oldja meg a beérkező panaszokat.

Az önkéntes kiegészítő biztosító pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény rendelkezéseinek figyelembe vételével a panaszkezelés módját az elmúlt évek tapasztalataira alapozva jelen szabályzattal kívánja rögzíteni. A szabályzatban foglaltak az Egészségpénztárnál 2001-ben bevezetett ISO 9001:2001 minőségirányítási rendszer elvárásainak messzemenő figyelembe vételével teljes körűen lefedik a panasz esetén követendő eljárásokat.

A minőségirányítási rendszer önmagában még nem eredményez tökéletességet és hibátlan munkát. A minőségbiztosítás gyakorlatilag azt jelenti, hogy az auditálás időpontjában meglévő hibaszázalék a rendszer bevezetése után növekedni nem fog, a fejlesztés azonban külön rendszert igényel.

Az Egészségpénztár eljárása a korrekciót és a minőség fejlesztését szolgálja.

2. ÜGYFÉLPANASZOK TÍPUSAI

Az ügyfélpanasz hibákat, hiányosságokat, tévedéseket feltáró természetes emberi megnyilvánulás szóban vagy írásos formában. A panasz formájától és tartalmától függetlenül a Pénztár működését mindenképp előremozdító pozitív jelentéssel bír.

Az Egészségpénztárban panaszkezelés szempontjából az alábbi ügyféltípusokat különböztetjük meg:

- Pénztártag
- Munkáltató
- Szolgáltató
- Egyéb

2.1 Szóbeli panasz kezelésének menete

2.1.1 Pénztártag panasza

Pénztártagtól panasz bármely munkatárshoz érkezhethet. A Pénztárhoz szóban beérkező panasz a normál iktatásnak megfelelően történik.

Szóban érkező panasz a beérkezés helyén a panasz súlyának és a munkatárs kompetenciájának megfelelően kezelendő, s amennyiben további intézkedést igényel, illetve a Pénztár működésében felmerült hiba okozta a panaszt, Nemmegfelelőségi jelentést kell felvenni. (ld. 6. pont).

A fogadó munkatárs, amennyiben saját hatáskörében nem tud megfelelő intézkedést tenni, illetve a panasz elintézése – az SZMSZ szerinti - hatáskörét meghaladja az ügyben, a panaszt az ügyfélkapcsolati csoportvezetőhöz, illetve a szolgáltatási ügyvezető-helyetteshez kell irányítani. Az ügyfelet nem szabad megvárakoztatni, hanem adatait, elérhetőségét, illetve az ügyet át kell adni a fenti illetékeseknek, akik 24 órán belül visszahívják az ügyfelet, illetve megteszik a szükséges intézkedéseket.

2.1.2 Munkáltató panasza

Munkáltató elsősorban pénztári kapcsolattartóján keresztül gondoskodik az ügyek intézéséről – így a panasz bejelentéséről is -, akivel az Egészségpénztár ügyfélkapcsolati csoportvezetője tart közvetlen kapcsolatot. Máshoz beérkező munkáltatói panaszt is azonnal az ügyfélkapcsolati csoportvezetőhöz, vagy a 2.1.1 pontban leírtak szerint kell továbbítani.

2.2 Írásbeli panasz kezelésének menete

Az írásban érkező panasz legtöbbször postai úton, illetve e-mailen érkezik (dek@, info@, epenztar@dimenziocsoport.hu). Postabontás az ügyvezetői titkárságon történik, a panaszlevél, érkeztetés után, az ügyfélkapcsolati csoportvezetőhöz érkezik be, aki a panaszt a Medio rendszerében ügyiratként iktatja. A panaszlevél áttanulmányozása után Nemmegfelelőségi jelentést indít, megjelölve a szükséges intézkedéseket. A kijelölt felelőshöz juttatja a panaszt, aki gondoskodik a feladatok határidőn belüli elvégzéséről. *(Intézkedést ld. 2.2.1 pont)* Minden panaszlevél a V:/Panasz mappában kerül mentésre.

Két napnál hosszabb elintézési határidejű panasz esetén telefonon értesíteni kell az ügyfelet, arról, hogy:

- panaszát megkaptuk,
- milyen intézkedéseket készülünk tenni,
- ez mennyi időt vesz igénybe,
- amelynek eredményéről írásban tájékoztatjuk.

Az értesítés megtörténtét a Nemmegfelelőségi jelentésben rögzíteni kell.

Az utolsó feladat legtöbb esetben a válaszlevél elkészítése. A levéltervezetet az ügyfélkapcsolati csoportvezető készíti elő, melyet a nemmegfelelőségi jelentéssel és az összegyűjtött intézkedésekkel együtt átad a PR asszisztensnek. A hibák javítását követően a levelet, a szolgáltatási ügyvezető-helyettes ellenőrzi, majd az ellenőrzés után az ügyvezető hagyja jóvá. Az aláírt levél kipoztázásra kerül (tértivevényel).

A Nemmegfelelőségi jelentést a válaszlevél másolatával, az ügyvezető jóváhagyásával lehet lezárni, és a nyilvántartásban elhelyezni.

E-mailben érkezett panasz esetén a válasz is e-mail formátumban készül el. A választ az e-mailben történő ügyvezetői jóváhagyás után kell továbbítani a panaszosnak. Az e-mail formátumú választ is lezárás után a nyilvántartásba el kell helyezni.

A Nemmegfelelőségi jelentés az MSZ EN ISO 9001:2001 minőségirányítási tanúsítvány formalizált feljegyzése (3. számú melléklet)

2.2.1 Intézkedés során követendő szempontok

- A kijelölt munkatárs megvizsgálja a levél keltezését, Egészségpénztárhoz való beérkezésének a dátumát, s amennyiben egy hétnél nagyobb eltérést lát, értesíti az ügyfelet az intézkedés megkezdéséről a fentiek szerint.
- A levél áttanulmányozását követően azonosítja az ügyfelet típus (pénztártag, munkáltató, szolgáltató, egyéb), valamint VIP (fontosság) szempontjából, mert az ilyen ügyféllel, nagyobb körültekintéssel szükséges eljárni.
- A levél tartalmából összegyűjti az intézkedéshez szükséges információkat, és gondoskodik a hiányok pótlásáról. Egyeztetést folytat a panasz kapcsán az érintett további munkatársakkal, és kiszűri a levélben foglaltak és a munkatársak beszámolója között keletkező esetleges ellentmondásokat.
- Megteszi a szükséges intézkedéseket – különös tekintettel az esetleges ellentmondások feltárására és tisztázására -, nyomon követve a határidők betartását.

Feladat	Beosztás
Nyilvántartásba vétel	Ügyfélkapcsolati csoportvezető
Ügyintézés	Ügyfélkapcsolati csoportvezető
Rendszerbeli probléma (pü., inf.)	Ügyfélkapcsolati csoportvezető
Rendszerbeli probléma válaszerősítést kapja	Szolgáltatási üv.-hely.
Levéltervezet	Ügyfélkapcsolati csoportvezető
Ellenőrzés	Szolgáltatási üv.-hely.
Jóváhagyás	Ügyvezető igazgató

2.2.2 Válaszlevél elkészítésének tartalmi szempontjai

A válaszlevéllel kapcsolatos elvárások: egyedi, megalapozott és szakszerű legyen.

Tartalmát tekintve az alábbi kötelező elemekből áll:

- megköszönni, hogy Pénztárunkhoz fordult panaszával
- elnézést kérni a kellemetlenségért
- tájékoztatni, hogy miben segített ügyintézésünk javítása szempontjából
- értesíteni az intézkedésről
- biztosítani, hogy a továbbiakban kiküszöböljük az ilyen hibákat
- kifejezni reményünket, hogy elégedett az intézkedéssel
- felhívni további kérdés feltevésére, véleményének közlésére

3. VÁLASZLEVÉL TÍPUSOK

Az egyes területekre érkező panaszok más-más típusú kommunikációt igényelnek válaszáadás során:

3.1 A **gazdasági területet** érintő kifogást, panaszt pontos számadatokkal és kimutatásokkal alátámasztva, az ügyintézését hosszasan elemezve kell megválaszolni, mellőzve a szakkifejezéseket.

A számlareklamációk kezelése során pontosan tisztázni kell az egyéni számla tételeit. Egyeztetést kell készíteni a beérkező számlákról, dátumuk, illetve beérkezési iktatásuk szerint. A válaszlevélhez csatolni kell az összesített egyéni számla kivonatot, megjelölve részletesen a kifizetett számlákat, illetve el kell készíteni időrendi sorrendben a be-és kifizetések szerinti egyenleget, az alábbi bontásban:

Hónap	Befizetések az egyéni számlára	Egyéni számla egyenlege	Beérkező számla/számlacsomag összege	Fizetési határidő	Átutalás napja

3.2 A **taggondozás** során felmerülő kifogásokat a Pénztár eljárásainak részletes ismertetése mellett, pontos dátumokkal, és jogszabályi hivatkozásokkal alátámasztva kell megválaszolni.

Különösen fontos a tagviszonyállapotokhoz fűződő jogosítványok és határidők ismertetése, a Medio-ból nyomtatható „Tagviszony History” alapján.

A válaszlevelek mintái a V// Közös /_Naprakész iratok/ Panaszkezelés könyvtárban található meg. A panaszokról panasznyilvántartást kell vezetni, amelyet az ügyvezető által jóváhagyott válaszlevéllel együtt a V / Közös

/_Munka/ Panaszkezelés/panasznyilvántartás könyvtárba tagazonosító, egyedi ismertető, valamint a keltezés megjelölésével kell megjelölni.

4. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Ezen Szabályzat módosításokkal egybefoglalt változatát az Igazgatótanács 2007. április 25-i ülésén megtárgyalta és a 7/2007.04.26 sz. határozatával jóváhagyta és hatályba léptette.

Kozmer Margit
az Igazgatótanács elnöke

Tárgy: Panasz ügyintézés

Szervezeti Egység: pl. Pénzügy

Ügyintéző:

Tisztelt!

2007.....-én érkezett panasszal kapcsolatban nemmegfelelőségi vizsgálatot indítottunk az ISO szabályai szerint.

A mellékelt panaszlevél révén felmerült problémát, kérnénk felülvizsgálni és az intézkedésekről írásos formában tájékoztatni szíveskedjete a mai nap folyamán.

A panaszhoz kapcsolódó anyagot mellékeljük és az esetleges változások szükségességét, kérjük jelezni.

Köszönettel:

.....

Beosztás

Ikt. Sz.: K/E-1324/14959/2006

Tárgy: adóköteles jövedelem

Tisztelt!

2007.....-i levelében felmerült problémájával kapcsolatban nemmegfelelősségi vizsgálatot indítottunk az Egészségpénztár ISO szabályai szerint.

Köszönjük megkeresését, amelyben kapcsolatos panaszáról tájékoztatta Pénztárunkat.

Szíves tájékoztatására közöljük, hogy az alábbi intézkedéseket eszközöltük: Panaszát továbbítottuk azszervhez, a továbbiakban kivizsgálják problémáját, és az intézkedésekről tájékoztat minket.

Az ellenőrzés 5 napot vesz igénybe, a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatjuk Önt.

Megértését és türelmét előre is köszönjük!

Budapest, 2007.

Üdvözlettel:

Dr. Kricsfalvi Péter
ügyvezető