

OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzat

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2024. február 14.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Szabályzat hatálya.....	2
II. A panasz bejelentésének módja.....	2
III. Panasz fogadása, kivizsgálása.....	3
IV. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a pénztártagtól	4
V. A Panasz nyilvántartása	4
VI. A Panasz kezelése	5
VII. Jogorvoslati lehetőségek	5
VIII. Egészségpénztári szolgáltatókra, munkáltatói tagokra és tagszervezőkre vonatkozó rendelkezések.....	7
IX. Záró rendelkezések.....	7
1. számú melléklet	8

Az OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztár (továbbiakban: Pénztár) fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Pénztárral tagsági jogviszonyba kerülő személy mindazon szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Pénztár szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Pénztár szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását. Az Egészségkártyával a pénztártag részéről bonyolított tranzakcióknál a tag a felmerülő észrevételeit az Egészségkártya működésére vonatkozóan a Pénztárnál, míg a vásárolt termékkel, igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban az egészségpénztári szolgáltatónál jogosult jelezni.

Nem minősül panasznak, ha a tag meglévő tagsági jogviszonyával kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, az egészségpénztári termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

Jelen Szabályzatot a Pénztár honlapján (www.otpegeszsegpenztar.hu), az ügyfélfogadásra szolgáló személyes ügyfélszolgálatán (az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében) teszi közzé, valamint kérésre megküldi a pénztártag részére. A személyes ügyfélszolgálat címe: 1138 Budapest, Váci út 135-139.

I. Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya a Pénztár tagságára (ideértve azon természetes személyt is, aki belépési nyilatkozatot nyújtott be, de tagsági jogviszonya nem jön létre), a Pénztár dolgozóira, alkalmazottjaira, tisztségviselőire, a tevékenység kiszervezett tevékenység keretében történő ellátása esetén a kiszervezett tevékenységet végző szervezetre és annak dolgozóira, alkalmazottjaira, illetőleg a Pénztárral szerződésben álló egészségpénztári szolgáltatóra, munkáltatói tagra, tagszervezőre terjed ki.

II. A panasz bejelentésének módja

Az ügyfelek (azaz a pénztártagok) a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Pénztárhoz:

1. Szóbeli panasz:

a) Személyesen:

A panaszügyintézés helye a Pénztár személyes ügyfélszolgálat: 1138 Budapest, Váci út 135-139. Nyitva tartási idő hétfő: 8.00-17h, kedd-péntek: 8:00-16h;

b) Telefonon:

Az ügyfélszolgálat központi száma: +36 1 3666 555
Hívásfogadási idő munkanapokon 7:30-20h;

2. Írásbeli panasz

a) Irat, melyet személyesen vagy meghatalmazott útján adnak át az ügyfélszolgálatnak (a Pénztár személyes ügyfélszolgálatán a II/1. a) pontban meghatározott nyitvatartási időben);

b) Postai úton küldött irat (levelezési cím: 1369 Budapest 5. Pf. 362);

c) Elektronikus csatornákon küldött irat (e-mailben: info@otpep.hu; www.otpep.hu honlapon Ügyfélszolgálat/Írjon nekünk!)

d) Regisztrációval rendelkező tag által az OTP Portálokön küldött irat

A Pénztár lehetővé teszi, hogy a tagjai az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely a Pénztár személyes ügyfélszolgálatán, valamint a Pénztár honlapjáról is elérhető.

Bármelyik elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, a tagok a panaszokat az egyéb, a II. 1. pontban felsorolt módokon nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kéri a Pénztár a tagtól:

- Tag neve
- Tag tagsági okiratszám
- Tag egészségpénztári kártya száma
- Tag állandó lakcíme/levelezési címe
- Tag telefonszáma
- Tag email címe (ha elektronikus levélben van lehetőség a válaszadásra)
- Értesítés módja
- Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások
- Panasz leírása, oka
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztásához szükséges, a tag birtokában lévő dokumentumok másolata
- Meghatalmazott útján eljáró tag esetében érvényes meghatalmazás
- Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Pénztár a panaszt benyújtó tag adatait az Általános Adatvédelmi Rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

III. Panasz fogadása, kivizsgálása

A **személyesen tett panaszt**, amennyiben lehetséges, a Pénztár azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy a tag nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a Pénztár szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamációt, jelen szabályozás II./2. pontjában részletezett fontosabb adatait tartalmazó jegyzőkönyvben (1. számú melléklet) rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és a tagnak átadja. Ha a tag a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy általa aláírt példányt a Pénztár részére visszaad. Amennyiben a tag nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panasz Pénztár általi elektronikus nyilvántartásba vétele a Pénztár nyilvántartó rendszerében, amely során a panasz egy egyedi azonosítót kap.

A **telefonon közölt panasz** esetén a Pénztár a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli előhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonos ügyfélszolgálatlalt folytatott beszélgetések hanganyagát a Pénztár rögzíti, és öt évig megőrzi.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, a Pénztár azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a tag a panasz telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pénztár a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyv a beszélgetésről készített kivonat. A Pénztár a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt a tagnak megküldi.

A Pénztár az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének, a hívás azonosító számának a megadásával biztosítja a tag kérésére a rögzített hívás visszahallgatását, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvétel másolat térítésmentes rendelkezésre bocsátását.

Pénztár a telefonon felvett panaszt elektronikus nyilvántartásba veszi a nyilvántartó rendszerében, amely során egy egyedi azonosítóval látja az el.

Amennyiben a panasz **elektronikus csatornán** érkezik, a Pénztár azt is elektronikus nyilvántartásba veszi a nyilvántartó rendszerében, amely során egy egyedi azonosítóval látja. A nyilvántartásba vételt követően az ügyintéző – amennyiben a kivizsgálás és válaszadás vélelmezhetően 5 munkanapnál hosszabb időt vesz igénybe - a tagot elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vették.

Amennyiben a pénztártag teljes bizonyító erejű magánokiratban kérte, hogy a nevére szóló, számára küldendő dokumentumokat, nyilatkozatokat, igazolásokat elektronikus iratként küldje meg részére a Pénztár, akkor a választ a

panaszára elektronikus csatornán (a Pénztár által nyilvántartott e-mail címére) kapja meg. Ennek hiányában postai úton történik a válaszadás.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában vagy e-mailben a tag részére kizárólag általános tájékoztatás adható a Pénztár Alapszabályának, szabályzatainak tartalmával kapcsolatban. Ebben az esetben a tag egyéni számlájával, annak meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan a Pénztár adatot nem szolgáltat ki.

A panasz kivizsgálása

A Pénztár a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A Pénztár a panaszkezelési eljárás során a tagok tagsági jogviszonyból eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. A Pénztár továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, amely szerint a tag ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Pénztár a panasz kivizsgálását térítésmentesen végzi, ezért külön díjat nem számít fel.

IV. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a pénztártagtól

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, a Pénztár telefonon, írásban, elektronikus csatornákon megkeresheti a panaszost a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején a Pénztár ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Pénztár munkatársa a hívás elején elvégzi a tag azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra, illetve a tag egészségpénztári tagsági jogviszonyával kapcsolatos szokásaira vonatkozó kérdéseket tesz fel. A tagok adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres tagazonosítást követően tesz fel az ügyintéző a tagok részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

V. A Panasz nyilvántartása

A Pénztár a panaszokról nyilvántartó rendszerében elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a tag nevét,
- a tag tagsági okiratszámát, vagy
- a tag egészségpénztári kártya számát,
- a tag állandó lakcímét/levelezési címét,
- a tag telefonszámát,
- a tag email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a panasz típusát,
- a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a panaszbejelentésének módját,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a panaszra adott válaszlévlél postára adásának/elektronikus csatornán történő eljuttatásának dátumát.

VI. A Panasz kezelése

Az ügyfelek hatékony és magas színvonalú kiszolgálása érdekében a panaszok kezelése a Pénztárnál történik, ahol kellő szakértelemmel rendelkező ügyintézők válaszolják meg a megkereséseket.

A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást (válaszlevelet) pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely tartalmazza a vonatkozó szabályzati rendelkezés pontos szövegét.

A panaszra küldött válaszlevélben a Pénztár feltünteti a panaszt kezelő, illetékes ügyintéző nevét, valamint írásbeli és telefoni elérhetőségeit.

A Pénztár a panasz kezelését az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvényben (Öpt.), és a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) Magyar Nemzeti Bank ajánlásában foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben a tag panaszja több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Pénztár a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a panaszos minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Pénztár a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon tag ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott választát csatolja.

A Pénztár az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését, Pénztárba történő érkezésének napját követő 30 napon belül megküldi a tagnak.

A Pénztár a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a tagot, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. A Pénztár tájékoztatást ad továbbá a jogorvoslati lehetőségekről: a panaszos fogyasztóvédelmi eljárást a Magyar Nemzeti Banknál (továbbiakban: MNB) kezdeményezhet, a tagsági jogviszonnal kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat.

A panaszválaszt az Ügyfélszolgálati Igazgató hagyja jóvá.

- Postai úton küldendő panaszválasz aláírásával ellátva kerül megküldésre a Pénztártag Pénztárnál nyilvántartott levelezési címére.
- Elektronikus csatornán küldendő panaszválasz a nyilvántartási rendszerben történő jóváhagyásával e-mailben kerül megküldésre. Elutasított vagy részben elutasított panasz esetén az e-mail mellékletként tartalmazza a panaszválaszt az Ügyfélszolgálati Igazgató által aláírva / elektronikusan aláírva.)

Válaszadás során a Pénztár az általa regisztrált elérhetőségeket használja.

A panaszt és az arra adott választ a Pénztár öt évig őrzi meg.

A Pénztár fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki, és erről tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot.

VII. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a tag a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Pénztár ügyfélszolgálatától a II. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a Pénztár ismét megvizsgálja panaszát.

A Pénztár a tagot a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

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

Az a) pont esetében a tag a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, a b) pont esetében fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet az MNB-nél.

Ha a Pénztár álláspontja szerint a panasz az a) és a b) pontot is érinti, akkor a tagot tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Pénztár tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A tagot panasz elutasítása esetén a Pénztár tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

A Pénztár az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a tag kérheti ezen formanyomtatványok Pénztár általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló pénztári telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kétfélmillió forintot.

Elérhetőségek:

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ

A személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu

Internet: <http://www.mnbn.hu>

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6

Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

Internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem formanyomtatványai megtalálhatóak a Pénztár, illetve az MNB honlapján. A tag a Pénztár bármely, az II. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségen kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését. A kérelem leadható még személyesen a Kormányablakokban, elektronikus formában pedig az Ügyfélkapun keresztül is.

VIII. Egészségpénztári szolgáltatókra, munkáltatói tagokra és tagszervezőkre vonatkozó rendelkezések

Az egészségpénztári szolgáltató, munkáltatói tag (azaz a Pénztárral munkáltatói hozzájárulás fizetésére szerződést kötött munkáltató), tagszervező fogyasztónak nem minősülő ügyfél.

A Pénztárral szerződéses jogviszonyban álló egészségpénztári szolgáltatók, munkáltatói tagok, tagszervezők szintén jogosultak a jogviszonyukkal kapcsolatosan, a Pénztár magatartásával kapcsolatosan – amennyiben kifogásuk merül fel – panaszt emelni.



A panasz benyújtására a jelen szabályzat rendelkezéseit megfelelően kell alkalmazni.

A Pénztár a panaszt a beérkezése napjától számított harminc napon belül bírálja el. Amennyiben a Pénztár a panaszt nem tartja megalapozottnak, akkor a panasz elutasításakor köteles az egészségpénztári szolgáltatót, munkáltatói tagot tájékoztatni arról, hogy igényét a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság, bíróság előtt jogosult érvényesíteni.

IX. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat rendelkezései 2024. február 14. napjától alkalmazandók. A Szabályzatot a Pénztár Igazgatótanácsa a 15/2024. (II.13.) sz. IT határozatával fogadta el, egyidejűleg a Pénztár korábbi, 38/2023. (VII. 17.) sz. IT határozattal elfogadott Panaszkezelési Szabályzata hatályát veszti.

Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztár
1136 Budapest, Váci út 135-139.
Adószám: 18105664-2-41



OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztár

OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztárhoz benyújtott panasz

ÜGYFÉL ADATAI	
Név	
Azonosító (EP szám/adószám/kártyaszám)	
Állandó lakcím, levelezési cím, e-mail	
Telefonszám	
Értesítés módja (levél, e-mail)	
Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások	
Panasz alátámasztásához szükséges, a tag birtokában lévő dokumentumok másolata (számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	
Panaszbejelentés helye:	
Panasz előterjesztésének ideje:	
Panasz előterjesztésének módja:	
Panasszal érintett szolgáltató neve, címe:	

PANASZ LEÍRÁSA/OKA/PANASZOS IGÉNYE

Budapest, 20.. év hónap nap

.....
 ügyfél aláírása

.....
 a jegyzőkönyvet felvevő aláírása