PRÉMIUM EGÉSZSÉGPÉNZTÁR

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2026. augusztus 12 -től

Tartalom

I. Bevezetés 2
II. A Tájékoztató közzététele 2
III. A bejelentés módja 3
IV. A bejelentés adattartalma 3
V. A bejelentés fogadása, válaszadás 4
VI. Panaszbejelentések nyilvántartása 6
VII. Jogorvoslati lehetőség 7

I. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) az önkéntes kölcsönös biztosítópénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (a továbbiakban: Öpt.) és a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet előírásainak megfelelően szabályozza a **PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önsegélyező Pénztár** (rövid nevén: PRÉMIUM Egészségpénztár) (a továbbiakban: Pénztár) részére benyújtott, a Pénztár tevékenységével, szolgáltatásaival, eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

A PRÉMIUM Egészségpénztár befogad minden, a tevékenységével, eljárásával vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, továbbá biztosítja, hogy ügyfeleik a Pénztár magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszaikat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) bejelenthessék.
A Pénztár a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, kezeli és kivizsgálja.

Ügyfélpanasznak minősül - a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok bármelyik formájában a Pénztárhoz eljuttatott - minden olyan ügyfél bejelentés, amelyben hangsúlyozottan és konkrétan megfogalmazásra kerül az ügyfél elégedetlensége és ezen meggyőződésének kiváltó okául az ügyfél a Pénztár valamilyen tevékenységét vagy bármilyen formájú megnyilvánulását, mulasztását jelöli meg.

Ügyfélpanasznak minősül, ha az ügyfél olyan egyedi kérelmet, kifogást vagy reklamációt közöl a Pénztárral a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok bármelyikén, amelyben a Pénztár magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.
Nem minősül ügyfélpanasznak az Ügyfél által a Pénztárhoz benyújtott olyan kérelem, amely a tagsági jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézésre irányul, vagy azzal kapcsolatos kérdést tartalmaz, vagy általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, méltányosság iránti igény jelzésére irányul, vagy kizárólag javaslattételt tartalmaz.

A Pénztár a panaszokat megvizsgálja és azokat megalapozottságuk szerint minősíti. Jogos a panasz, ha a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy a bejelentett panaszért a Pénztár felelős. Részben jogos a panasz, ha a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy a bejelentett panasz részben a Pénztár, részben pedig a panaszos mulasztására, téves tájékoztatására vezethető vissza. Alaptalan a panasz abban az esetben, ha a bejelentett panasz a Pénztárra vonatkozó jogszabályi, vagy belső szabályzatai előírásain alapuló tevékenységre, vagy eljárásra vonatkozik, illetve ha a panasz nem vezethető vissza a Pénztár tevékenységére.

II. A Tájékoztató közzététele

A Pénztár jelen Szabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és honlapján (www.premiumegeszsegpenztar.hu) teszi közzé.

III. A bejelentés módja

Az ügyfelek bejelentéseiket szóban és írásban is közölhetik az alábbi módokon.

Az ügyfélpanasz **személyes** fogadásának helyszíne:

Központi Ügyfélszolgálat
1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6. 3. torony 5. emelet
Ügyfélszolgálat, ügyfélfogadási idő:
Hétfő-Péntek: 10:00 – 18:00
Ha a szombat munkanap: 10:00-16:00

Írásban (levélben, e-mail útján):
Levelezési cím: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.
1426 Budapest, Pf. 512.
E-mail: kapcsolat@premium.hu

Telefonon: +36 1 999 9696
Telefonos ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje:
Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek: 8:00-18:00
Szerda: 8:00-20:00
Szombati munkanapokon: 8:00-16:00

IV. A bejelentés adattartalma

A Pénztár a bejelentés kivizsgálásához az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- Pénztártag neve
- Pénztári tagi azonosító száma
- Ügyfél állandó lakcíme és levelezési címe
- Panasz oka és annak leírása, kifejtése
- Képviselő / Meghatalmazott neve, levelezési címe (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát)
- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás

A Pénztár a következő adatok megadását is kérheti:

- Ügyfél telefonszáma, e-mail címe
- Ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja
- Panaszos igénye

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A pénztártagra, a tagsági jogviszonyra vonatkozóan a Pénztár információt kizárólag a pénztártag vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki. A meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás mintát a Pénztár honlapján (https://premiumegeszsegpenztar.hu/nyomtatvanyok) elérhetővé teszi.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Pénztár közvetlenül a panasszal érintett ügyfél részére küldi meg válaszát.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. (Pl.: tagsági jogviszony létrejöttével, megszűnésével, a Pénztár szolgáltatásaival kapcsolatban). A Pénztár azonosítás hiányában az ügyfél tagsági jogviszonyával, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A Pénztár kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és igényét részletesen, lényegre törően, elkülönítetten és felsorolásszerűen,
- csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), és a kivizsgáláshoz, válaszadáshoz szükséges egyéb adatokat
- őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

V. A bejelentés fogadása, válaszadás

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Pénztár nem számít fel. A panasz kivizsgálása során a Pénztár az összes vonatkozó körülményt figyelembe veszi.

A Pénztár a szóbeli panaszt – amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges, – megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. A Pénztár a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Szóbeli panasztétel esetén a Pénztár felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a Panaszkezelési Szabályzat nyomtatott formában rendelkezésre áll az ügyfélszolgálati irodában, valamint a Pénztár honlapján elektronikusan elérhető.

A Pénztár az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

Az Egészségpénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénztár felhívja a pénztártag figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. A telefonos ügyfélszolgálattal folytatott panaszt tartalmazó beszélgetések hanganyagát a Pénztár rögzíti, öt évig megőrzi. Telefonon tett panasz esetén a Pénztár közli a panasz azonosítóját és a panaszt kezelő szervezeti egység megnevezését. A Pénztár az ügyfél kérésére az azonosított hívások hanganyagának meghallgatását biztosítja, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát és erre irányuló kérés esetén az ügyfelet a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja.

A Pénztár által készített jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- Ügyfél neve
- Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a panasz részletes leírása, az érintett kifogások elkülönített rögzítésével, annak érdekében, hogy valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- pénztári tagi azonosító
- szóbeli panasz esetén a pénztártag által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke
- jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

A Pénztár az ügyfél erre irányuló kérése esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében a panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról.

A Pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek. Amennyiben a Pénztártag a pénztári dokumentumok megküldését a Pénztár felé tett nyilatkozatában elektronikus úton kérte, akkor a Pénztár a válaszlevelet a Pénztártag személyes Ügyfélportáljára helyezi el és a feltöltés tényéről elektronikus levélben értesíti az ügyfelet. A Pénztár biztosítja az elektronikus válasz megküldésének naplózását, valamint a titokvédelmi követelmények teljesülését. Egyéb esetben a Pénztár a válaszlevelet könyvelt postai levél útján küldi meg az ügyfélnek a Pénztárnál nyilvántartott levelezési címére.
A Pénztár a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a válaszát elektronikus úton, vagy postai úton küldi meg.

A Pénztár törekszik arra, hogy az ügyfél panaszára indokolatlan késedelem nélkül adjon választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt 30 napos határidőn belül, a Pénztár a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több kérdést, szolgáltatást, illetve területet érint, a Pénztár a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Pénztár arra törekszik, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintse át. A Pénztár a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését. Pénztár érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések esetén.

A Pénztár a válaszát pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely tartalmazza a vonatkozó szabályzati rendelkezés pontos szövegét.

Amennyiben az ügyfél korábban már elbírált panaszával azonos tartalmú panaszt terjeszt elő, és új körülményt nem jelöl meg, a Pénztár korábbi álláspontjára történő hivatkozással teljesíti válaszadási kötelezettségét.

A panaszok kivizsgálása során a Pénztár – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról. A Pénztár a panaszkezelés folyamatáról készített rövid tájékoztató dokumentumot honlapján és ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben nyomtatott formában elérhetővé teszi.

Ha a panasz nem megfelelő szervezeti egységhez érkezik, haladéktalanul továbbítani kell a Panaszkezelési Csoport részére.

A Pénztár a panaszt a nyilvántartásába felveszi és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

VI. Panaszbejelentések nyilvántartása

A Pénztár az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:
a) az ügyfél nevét, tagi azonosítóját
a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
b) a panasz benyújtásának időpontját,
c) panasz Pénztárhoz történő beérkezése módját (írásban közölt, szóban közölt)
d) telefonon beérkezett panaszbejelentés esetén hívásazonosítóját,
e) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
f) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

g) panasz megalapozottságát,
h) panasz kivizsgálásának eredményét,
i) panasz kivizsgálása során feltárt hiányossággal érintett terület,
j) a panasz megválaszolásának időpontját,
k) kivizsgálás eredményét tartalmazó válaszlevél iktatószámát,
l) panaszügy aktuális státuszát,
m) kivizsgálás eredményét tartalmazó levelet a Pénztár a jogszabályban előírt 30 napon belül kiküldte- e az Ügyfél részére,
n) panasz besorolását az MNB által meghatározott kategóriába.

A Pénztár a panasznyilvántartás alapján rendszeres időközönként elemzi a panaszokat, feltárja azok okait, vizsgálja az ismétlődő problémákat, szükség esetén intézkedést kezdeményez a hasonló panaszok megelőzésére.

VII. Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy új információval, dokumentációval rendelkezik, kérheti a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Pénztár ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél panaszával az alábbiakhoz fordulhat:

a) A Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálati eljárását kezdeményezheti, amennyiben panasza fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult.
Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálata
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9
Felügyelet: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. - MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum
Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
Telefon: +36 80 203 776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: https://www.mnb.hu/
Nyomtatvány: https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf

b) A Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz fordulhat, amennyiben panasza a tagság létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:
Központi cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Postafiók: 172.
Telefon: +36 80 203 776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: https://www.mnb.hu/bekeltetes
Nyomtatvány: https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2.pdf

A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik.

A Pénztár tájékoztatja ügyfeleit, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének való alávetésről a Pénztár ügyenként dönt. Amennyiben a Pénztár az adott ügy vonatkozásában aláveti magát az eljárásnak, az ott hozott határozatban foglaltakat köteles végrehajtani.
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 kétmillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénztár tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy jogorvoslatért a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatához, adott esetben mindkét szervezet felé fordulhat, és ezen szervezetek előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem benyújtásához szükséges nyomtatvány megküldését igényelheti, melyet a Pénztár díjmentesen bocsát rendelkezésre. A Pénztár honlapján elérhetővé teszi az MNB által rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványt.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

Záró rendelkezések

A PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önsegélyező Pénztár Igazgatótanácsa 2026. augusztus 11-i ülésén kelt 2026/16. (VIII.11.) számú IT határozatával jelen szabályzatot elfogadta, mely 2026. augusztus 12. napján lép hatályba.

Dr. Erdős Attila
az Igazgatótanács elnöke

Pataki Tímea
ügyvezető igazgató