

Panaszkezelési tájékoztató

Az Egészségkártya Kft. és az E-Consult 2000 Kft. több éve működtet hazai piacon, egészségügyi intézményekben web alapú informatikai rendszert. Az informatikai rendszer része egy webes portálrendszer és egy, az azonosítás célját szolgáló kártyatechnológia.

Jelen szabályzat az Egészségkártya Kft. és az E-Consult 2000 Kft. tevékenységével és működésével kapcsolatos ügyfél panaszok kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

Cégeink a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően – mint szolgáltatók – a szolgáltatási feladatuknak ellátása során biztosítják az ügyfelek vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését. Ha szolgáltatásunkkal kapcsolatban bármilyen kérdése, problémája merülne fel, panaszát az alábbiakban meghatározottak szerint teheti meg:

I. Panasz bejelentése

Szóban:

- a) telefonon: a 06 21 383 2200-as telefonszámon, munkanapokon: 07:00-tól 15:30 óráig.
- b) személyesen: 4031 Debrecen, István út 6.

Írásban:

- a) személyesen (4031 Debrecen, István út 6.) vagy más által átadott irat útján. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- b) postai úton: 1134 Budapest, Váci út 47. B épület
- c) elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@egeszsegkartya.com

II. Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentesen és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz

A személyesen és telefonon tett panaszt megvizsgáljuk, és lehetőség szerint orvosoljuk. Amennyiben az ügyfél panaszát az informatikai rendszerben végrehajtott egyszerű változtatással meg lehet oldani, úgy ezt az Ügyfélszolgálat munkatársa azonnal megteszi. Egyéb esetben a panaszról jegyzőkönyv készül, és 30 napos határidővel kerül kivizsgálásra, illetve megválaszolásra. A szolgáltató gondoskodik arról, hogy a telefonhívás beérkezése után az Ügyfél rövid időn belül kapcsolatba lépjen egy ügyintézővel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén felhívjuk az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig megőrizzük. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet veszünk fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve,
- b) egészségkártya szám, vagy egészségkártya fiók felhasználónév,
- c) az ügyfél levelezési címe,
- d) az ügyfél telefonszáma,
- e) az ügyfél önkéntesen megadhatja elektronikus levélcímét,
- f) a panasszal érintett szolgáltató (szolgáltatás) neve és címe,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- i) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével –, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- j) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

III. Válaszadás

A panaszok kivizsgálására és az indokolással ellátott válaszadásra a belföldi szolgáltatások és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatások esetén a panasz befogadásától számítva 30 naptári nap áll a rendelkezésünkre. A panasz kivizsgálását követően ajánlott levélben vagy a panaszos által megadott e-mail címre küldött elektronikus levélben értesítjük a kivizsgálás eredményéről.

A panasz elutasítása esetén válaszban tájékoztatást adunk a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadjuk a felügyelő hatóságok, testületek elérhetőségét.

A belföldi és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatással kapcsolatos vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett 30 nappal meghosszabbítható.

IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérjük az ügyféltől:

- a) az ügyfél neve,

- b) levelezési címe,
- c) egészségkártya száma vagy szerződésszám,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja (elektronikus levél is lehet, de ehhez az ügyfélnek meg kell adnia az elektronikus levélcímét),
- f) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- g) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- h) panasz részletes leírása, oka,
- i) ügyfél igénye,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az általános európai adatvédelmi rendeletben (GDPR) foglaltaknak és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük. Ez azt jelenti, hogy az Ügyfél hozzájárulását a kivizsgáláshoz szükséges személyes adatainak kezeléséhez megadottnak tekintjük. A szükségesség mértékét nem lépjük túl.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

- a) Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek:
<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
- b) A Területi Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei. Elérhetőség:
<http://www.nfh.hu/teruleti>
- c) Bíróság: Pesti Központi Kerületi Bíróság

VI. Nyilvántartás

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk. 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 panasz megválaszolásának időpontját.



Székhely: 1134 Budapest, Váci út. 47. B épület

Telefonszám: +36 21 383 2200

E-mail: ugyfelszolgalat@egeszsegkartya.com

Székhely: 1119 Budapest, Andor u.21./C. fsz.1.

Telephely: 4031 Debrecen, István út 6.

Telefonszám: +36 20 912 0740

E-mail: info@econsult.hu

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrizzük meg.

További információért kérjük, keresse Ügyfélszolgálatunkat a +36 21 383 2200 telefonszámon vagy ugyfelszolgalat@egeszsegkartya.com email címen.

Kelt: Budapest, 2019. 12. 01.