



A Generali Egészségpénztár Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos 2011. július 1-jétől

Azonosító: 2/2011 Panaszkezelési szabályzat

Állapot: végleges

Verzió: 4.

Szabályzat címe: A Generali Egészségpénztár Panaszkezelési Szabályzata

Személyi hatály: Backoffice, Frontoffice, Pénzügy és számvitel

Témafelelős: Dr. Kapitány Adrienn

Ellenőrzők: Tornyos Csaba

Jóváhagyó(k): Igazgatótanács

Jóváhagyó határozat száma: 1/2011. (VII.1.) igazgatótanácsi határozat

Hatálybalépés időpontja: 2011. július 1.



Tartalomjegyzék

I. A szabályzat célja	3
II. Hatály és felelősség	3
III. A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott irányelvek, ajánlások	3
IV. Fogalmak	3
V. Bejelentés módja	4
VI. Bejelentés fogadása, kivizsgálása	5
VII. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a panaszostól	6
VIII. A bejelentés nyilvántartása	7
IX. A bejelentés kezelése	7
X. Panaszügyintézés ügyviteli rendje	8
XI. Jogorvoslati lehetőségek	9
XII. A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárásának szabályai	9
XIII. A pénzügyi békéltető testület	10
XIV. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők	13
Záró rendelkezések	14
1. számú melléklet	14
FÜGGELÉK I.A békéltető testületek elérhetőségei	16
FÜGGELÉK II.Jelzés panasz kézhezvételéről	17
FÜGGELÉK III.Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére)	18
FÜGGELÉK IV.Panaszbejelentő	19
FÜGGELÉK V.Fogyasztói kérelem	21

I. A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen szabályozza a Generali Egészségpénztár (pénztár) panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a pénztár szabályzataival és a PSZÁF által a tárgykörre vonatkozóan kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

A pénztár a panaszkezelési szabályzatot a pénztártagok ügyfélszolgálati helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

II. Hatály és felelősség

1. Személyi és tárgyi hatály

A szabályzat hatálya kiterjed a Generali Egészségpénztár tagjaira és teljes munkaszervezetére.

2. Felelősség

A szabályzat jóváhagyása az igazgatótanács hatásköre, szabályainak betartatásáért ügyvezető igazgató felelős.

III. A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott irányelvek, ajánlások

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról (Öpt)

2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről (PSZÁF tv.)

14/2001. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott ajánlás, a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről

15/2001. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról.

IV. Fogalmak

1. Panasz, reklamáció

A pénztár magatartása, tevékenysége vagy mulasztása miatt tett kérelem, reklamáció, bejelentés, amely jog- illetve érdeksérelemet (-sérelemeket) tár fel, annak megszüntetésére irányul, nem tartozik más, jogilag szabályozott – pl. bírósági – eljárásra, és nem tartozik a pénztár normál ügyviteli eljárásai közé sem.

Nem panaszügy, illetve reklamáció pl. a tagi, munkáltatói adatok egyeztetéséhez kapcsolódó szóbeli és írásos bejelentés, adatközlés, tagi/munkáltatói számlákkal kapcsolatos egyeztetés során folytatott levelezés, bevallás-küldés, hiánypótlás, vélemény, illetve állásfoglalás kérése továbbá pénztártag kilépésre, átlépésre irányuló kérelme stb.

A pénztár a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

A pénztár köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak kijelölt személyre vonatkozó adatokat a szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

2. Panasznak, reklamációnak minősített bejelentés

A pénztárhoz írásban beérkezett, szóban tett, illetve szóban tett és írásba is foglalt olyan bejelentés, amelyet a pénztár illetékes vezetője – tartalmának függvényében – panasznak, reklamációnak tekint.

3. Panasz, reklamáció, bejelentés kivizsgálása

A panasz, reklamáció, bejelentés alapjául szolgáló tény, hiba, helytelen intézkedés feltárása, javaslat megtétele azok megszüntetésére. A panaszt nem vizsgálhatja olyan személy, aki az ügyben bármilyen formában érdekelt, illetve nem várható el tőle a panasz elfogulatlan kivizsgálása. Vizsgálatát minden esetben az ügyvezető igazgató vezető rendeli el meghatározva a vizsgálatot végző személyét, vagy az illetékes területet.

4. Alaptalan panasz, reklamáció bejelentés

Alaptalan panasz, illetve reklamációnak minősül a panasz, reklamáció bejelentés minősítése azokban az esetekben, amikor a vizsgálat eredményétől függően csak a bejelentő által vélt oka van a panasznak, reklamációnak, illetve bejelentésnek, de valós oka, alapja nincs.

A vizsgálat során az alaptalannak történő minősítést elvégző személy: a bejelentett panasz, reklamáció vizsgálatát végző személy javaslata alapján, a vizsgálat eredményét elfogadó vezető (ügyvezető igazgató helyettes, számviteli vezető, vagy más, kijelölt vezető állású személy).

5. Intézkedés

A Pénztár intézkedése: a pénztárnak, tevékenysége, vagy mulasztása által okozott – más módon nem orvosolható – sérelem esetén, a pénztárnak a panaszban, reklamációban, bejelentésben foglaltak megszüntetésére irányuló eljárása.

(Idetartozik például a pénztár által korábban tett intézkedés hatálytalanítása érvénytelenítése/semmissé tétele, megváltoztatása, módosítása, illetve a mulasztás pótlása, stb.).

6. Panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a pénztár szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pénztár megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó magánokirati formában meghatalmazással igazol. Írásbeli panasz esetén a bejelentésre szolgáló nyomtatvány 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 panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszos általában tagja a pénztárnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a pénzügyi szervezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

V. Bejelentés módja

1. Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Pénztárunkhoz:

Elektronikusan 0-24 óráig a hét minden napján

- az egeszsegpenztar@generali.hu email címen

Levélben

- az alábbi postacímen: Generali Egészségpénztár 6713 Szeged, Pf. 109

Az írásban tett panasz személyesen vagy más személy által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben érkezik a pénztárhoz. Panasz érkezik a pénztár felügyeleti szervétől: a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől, az Egészségbiztosítási Felügyeletről a Pénztár Igazgatótanácsától, Ellenőrző Bizottságától, pénztártagtól, munkáltatótól, másik pénztártól, illetve a pénztárral jogi kapcsolatban álló személytől, szervezettől, intézménytől, vagy az előbbieken fel nem sorolt egyéb forrásból.

- Telefonon, munkanapokon 8-18 óráig, csütörtökön 8-20 óráig
Az Információs Call Centeren keresztül, 06 40 200 250 telefonszámon
- Személyesen munkanapokon, az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében hétfőtől szerdáig 8-16 óráig, csütörtökön 8-17 óráig, pénteken 8-16 óráig 1132 Budapest, Váci u. 36-38. szám alatt

A szóban tett panasz személyesen vagy telefonon érkezik a pénztárhoz. A panasz érkezik pénztártagtól, munkáltatótól, másik pénztártól, illetve a pénztárral jogi kapcsolatban álló személytől, szervezettől, intézménytől, vagy az előbbieken fel nem sorolt egyéb forrásból.

A telefonos panaszbejelentés esetén a hívás hanganyagának mentéséről és nyilvántartásba vételéről az ügyfélszolgálat vezetője gondoskodik. Ezt követően a panaszbejelentés kivizsgálásának és megválaszolásának rendje megegyezik az írásbeli panaszéval.

A személyes ügyfélszolgálaton történő panaszbejelentés esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs átadja jelen szabályzat IV. Függelékében található nyomtatványt és annak kitöltését követően átveszi a kitöltött és aláírt panaszbejelentőt. Ezt követően a panaszbejelentés kivizsgálásának és megválaszolásának rendje megegyezik az írásbeli panaszéval.

A személyesen szóban tett, de írásba foglalt bejelentések esetén készült dokumentumon – az aláírás szándékos mellőzése esetén – fel kell jegyezni a hitelesítés megtagadását. Ezek vizsgálatától a pénztár eltekinthet az alábbiak szerint:

Az aláírás szándékos mellőzésével tett szóbeli bejelentéseket, valamint névtelen bejelentéseket illetően a pénztárnak nincs intézkedési kötelezettsége, azokat kivizsgálni sem szükséges kivéve:

- a) azon bejelentéseket, amelyek esetében a pénztár, valamely vezetője kéri a vizsgálat lefolytatását, szükséges intézkedés megtételét.
- b) illetve, a pénztár számára jelentős anyagi-, vagy etikai kockázatot hordoznak és a pénztár valamely vezetője szintén kéri a vizsgálat lefolytatását, szükséges intézkedések megtételét.

2. Bármelyik elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, az ügyfelek a panaszokat az egyéb, a V. fejezetben felsorolt módokon nyújthatják be.

3. A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a pénztár a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kéri a panaszostól:

- Panaszos neve
- Tagsági azonosító száma
- Panaszos állandó lakcíme/levelezési címe
- Panaszos telefonszáma
- Panaszos email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Panasz oka
- Panaszos igénye

Az Generali Egészségpénztár munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik be az ügyfelektől a titkos azonosítóikat!

VI. Bejelentés fogadása, kivizsgálása

1. A pénztár a szóbeli panaszt – ha az lehetséges - a pénztári nyilvántartási rendszer adatainak felhasználásával azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ebben az esetben, ha a helyszíni azonnali kivizsgálás eredményre vezet és azt a tag elfogadja, a bejelentéssel kapcsolatban nem keletkezik dokumentáció.

. Ha a panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, a személyes ügyfélszolgálatot ellátó pénztári munkatárs átadja a tag részére a jelen szabályzat IV. függelékében található Panaszbejelentő nyomtatványt, aki azon rögzíti panaszát, aláírja és a Pénztár részére átadja. A Pénztár a panaszbejelentés átvételét a bejelentő másolati példányának pénztártag részére való átadásával igazolja, illetve - a telefonos ügyfélszolgálatnál történő szóbeli panaszbejelentés esetén a hívás rögzítésre kerül és hangrögzítés alapján készített panaszleírás a pénztártagnak küldött válaszlevélbe foglalva kerül megküldésre.

A továbbiakban az azonnal el nem intézhető szóbeli bejelentések esetén a pénztár az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az azonnal el nem intézhető szóbeli panaszbejelentések a Pénztár panasznyilvántartó rendszerében rögzítésre kerülnek és egyedi azonosító számot kapnak.

2. A panaszosnak lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az V. fejezetben meghatározott helyen, illetve módon. Az egyeztetést követően a pénztár ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az időpontról. Személyes panaszbejelentés során – amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy a panaszos nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással – a panaszt, valamint a pénztár szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni.

Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamáció fontosabb adatait tartalmazó jegyzőkönyvet a pénztár bejelentés kezelő rendszerében rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és a panaszosnak átadja. Ha a panaszos a jegyzőkönyv tartalmával egyetért egy, általa aláírt példányt a pénztár részére visszaad. Amennyiben a panaszos nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés alapján elkészített és aláírt jegyzőkönyv elkészítését követően megtörténik a panaszbejelentés a pénztár általi panasznyilvántartásba vétele, amelynek során a bejelentés egy egyedi azonosítót kap.

3. A Generali Egészségpénztár telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetések hanganyagát a pénztár rögzíti. Az azonosított hívások hanganyagának meghallgatását a pénztár a panaszos kérésére biztosítja, továbbá a panaszos kérésére térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A nem azonosított hívások visszahallgatására abban az esetben van lehetőség, ha a panaszos az ügyintéző nevét, illetve a hívás pontos időpontját a pénztár részére megadja. A hanganyagokat a pénztár 1 évig őrzi meg.

Az ügyfélszolgálat által telefonon keresztül történő tájékoztatás esetében a beszélgetés hanganyaga szintén rögzítésre kerül.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszos részére kizárólag általános tájékoztatás adható a pénztár nyilvános iratainak, így különösen a pénztár Alapszabályának, Szolgáltatási szabályzatának tartalmával kapcsolatban.

A pénztár azonosítás hiányában a panaszos számláival, illetve azok meglétével kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A pénztártagra, ügyfélre, a számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan a Generali Egészségpénztár információt kizárólag a pénztártag számlatulajdonos vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

4. A panaszos bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a pénztártól milyen formában vár választ megkeresésére. Szóbeli bejelentés esetén a Panaszbejelentő nyomtatványban rögzíteni kell a válaszadás kért módját, telefonos bejelentés esetén pedig az ügyintéző erre vonatkozó kérdésére adott válasz tekintendő irányadónak. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefonon vagy telefaxon keresztül.

VII. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a panaszostól

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Generali Egészségpénztár telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt 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 panaszos azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a panaszosok részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

VIII. A bejelentés nyilvántartása

A Pénztár ügyvezető igazgatója a panaszbejelentésekről (papíralapú és elektronikus formátumú) nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panaszos nevét,
- a panaszos tagsági azonosítószámát/TAJ szám/Adóazonosító jel
- a panaszos állandó lakcímét/levelezési címét,
- a panaszos telefonszámát,
- a panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panaszos igényét,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját.

IX. A bejelentés kezelése

1. Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az ügyfélbejelentések kezelése a Generali Egészségpénztárnál központosítva történik az ügyvezető igazgató hatáskörében. Az ügyvezető igazgató a beérkezett panaszt, megválaszolás céljából a Pénztár illetékes munkatársához továbbítja.

A válaszadó munkatárs köteles a választ 5 munkanapon belül elkészíteni és az ügyvezető igazgató részére átadni. Amennyiben a válasz elkészítése 5 munkanapnál többet igényel, akkor ezt a válaszadó munkatárs az ügyvezető igazgatónak jelzi a várható válaszadási idővel együtt.

Az illetékes területek kötelesek az általuk átvett panasznak minősített iratokat panaszként megjelölve külön kezelni.

2. Ha a szóbeli, írásba foglalt bejelentést nem minősíti a pénztár panasznak, annak elintézése a Pénztár egyéb szabályzataiban meghatározott, normál ügymenet szerint történik.

A tag, illetve a bejelentő által előzetesen panasznak minősített ügyek körén kívül eső és a pénztárhoz érkezett (pl. a központi iktatáshoz nem került, személyesen átvett, vagy névre szólóan zárt borítékban érkezett) bejelentéseket, reklamációkat – azok tartalmától függően, minősítésüket követően – szintén panaszként kell kezelni.

3. Amennyiben a panaszos bejelentése többféle 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 munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.

4. Ugyanazon panaszos második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban a pénztár nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

5. A pénztár álláspontjáról a panaszos az általa meghatározott módon 30 naptári napon belül kap választ. A panasz ügyintézés határidejét egy alkalommal – az érdekelt egyidejűleg írásban történő értesítése mellett – a pénztár további 30 nappal meghosszabbíthatja.

6. A pénztár a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Pénztár tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (így különösen jelen Ügyrend X. fejezetében leírt szervezetekről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

7. A pénztár ügyvezetője, illetve főkönyvelője ellen irányuló panaszról indokolt esetekben a pénztár Igazgatótanácsa elnökét, és/vagy az Ellenőrző Bizottsága (a Pénztár Vezető Testületei) elnökét – szükséges szerint könyvvizsgálóját – tájékoztatni kell.

A panaszt ebben az esetben a pénztár Vezető Testülete által kijelölt személy, vagy szervezet vizsgálja meg, de – jóváhagyása esetén – kivizsgálhatja a pénztár belső ellenőre is.

A vizsgálat lezárását követően a pénztár Igazgatótanácsának és/vagy Ellenőrző Bizottságának elnökét tájékoztatni kell a vizsgálat eredményéről, az intézkedésre vonatkozó javaslatról, a megtett intézkedésekről.

A Vezető Testületek – Igazgatótanács és Ellenőrző Bizottság – felkérésére a pénztár, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét vagy az Egészségbiztosítási Felügyeletet is tájékoztatja.

8. Ha a panaszt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez nyújtották be, a pénztár köteles annak elintézéséről a Felügyeletet a panaszossal egyidejűleg, írásban tájékoztatni.

9. Ha a panasz a pénztárhoz érkezett, de tartalmában olyan jellegű, hogy arról indokolt a pénztár felügyeleti szervezetének tájékoztatása, akkor az ügyvezető utasítására a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét szintén tájékoztatni kell, a panaszosnak írt levél egyidejű megküldése mellett.

10. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha

a) panaszos azt névtelenül terjesztette elő,

b) panaszos azt, a tudomásszerzéstől hat hónapon túl terjesztette elő,

Kivételt képeznek azok a fentiekben jelzett bejelentések, melyek tag, vagy a munkáltató számlaforgalmával kapcsolatosak.

Az egyéni-, vagy munkáltatói folyószámla forgalmat/egyenleget érintő, a tudomásszerzéstől számított hat hónapon, túl pénztárhoz intézett, panasznak minősített bejelentéseket minden esetben vizsgálat tárgyává kell tenni, és annak eredményéről a bejelentőt írásban tájékoztatni.

X. Panaszügyintézés ügyviteli rendje

A panaszok iktatása minden esetben a pénztár panaszkezelő rendszerében történik.

A levelek érkeztetése és iktatása után a panaszok a budapesti telephelyen működtetett panasznyilvántartó rendszerben kerülnek rögzítésre, legkésőbb az érkeztetést követő munkanapon (+1 munkanap).

Az e-mailen az egészségpenztar@generali.hu e-mailcímrre érkező panaszok legkésőbb az érkezésüket követő munkanapon (+2 munkanap) iktatásra kerülnek a pénztár panasznyilvántartó rendszerében.

Személyes, illetve telefonos megkeresés esetében, amennyiben a bejelentés panasznak minősül a pénztári panaszbejelentő nyomtatvány kerül kitöltésre. Ezeket a panaszt felvevő munkatárs legkésőbb a panasz felvételét követő munkanapon (+1 munkanap) továbbküldi a pénztár panasznyilvántartó rendszerébe való iktatásra.

A panasznyilvántartó rendszerben - jelen szabályzat VIII. fejezetének megfelelően - többek között rögzítésre kerül az ügyfélpanasz beérkezésének dátuma, a válaszadási határidő, az ügyintéző neve, valamint hogy mikor került kiküldésre a válasz. E-mailen érkezett panasz esetében, az eredeti e-mail, az arra vonatkozóan megküldött válasz, valamint az összes kapcsolódó dokumentum elektronikus formában archiválásra kerül.

A panaszok iktatása után a panasz válaszadás céljából átadásra kerül a pénztár illetékes munkatársa részére. A **válaszadási határidő 30 nap**, kivéve az olyan PSZÁF által továbbított panaszok esetében, ahol a Felügyelet ettől eltérő határidőt jelöl meg. A PSZÁF által továbbított panaszokra írt választ kiküldés előtt a vezető jogásznak véleményeznie kell és az csak ezután küldhető meg a panaszos illetve a PSZÁF részére.. Az e-mailen érkezett panaszok megválaszolása e-mailen vagy az ügyfél által kért módon, a telefonon megtett vagy személyesen bejelentett panaszok megválaszolása az ügyfél által kért módon, illetve megjelölés hiányában írásban történik.

A panaszbejelentő nyomtatvány, a panaszra küldött válaszok, valamint az összes kapcsolódó dokumentum elektronikus formában archiválásra kerülnek.

A postai úton küldött válaszlevelek kiküldése tértivevényes küldeményként történik.

A panaszkezelő rendszer célja az archiváláson túl, hogy a pénztár figyelemmel tudja kísérni az ügyek előrehaladását. Ha a válaszadási határidőt megelőzően (-3 munkanap) egy panasz még került

megválaszolásra, az ügyintéző értesítést kap, amely alapján részletesen be kell számolnia arról, hogy hol tart a panaszügy kivizsgálása.

Ha egy panaszügy kivizsgálása várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a megszabott 30 napnál, úgy az ügyintézési határidő lejártát megelőzően a panaszt tevő ügyfél értesítést kap arról, hogy a pénztár panaszügyét kézhezvette és annak kivizsgálását megkezdte. Ez minden esetben írásban és postai úton-tértivevényes küldeményként - történik, kivétel az e-mailen kapott panaszok, itt az értesítés is e-mailen történik.

XI. Jogorvoslati lehetőségek

1. Abban az esetben, ha a panasz kivizsgálásának eredményeképpen megállapítást nyert, hogy a panasznak minősített bejelentés nem jogos illetve alaptalan a pénztár a panaszt elutasítja.

Ha a panaszos a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Generali Egészségpénztár nem megfelelően kezelte az

Öpt. 29/A. § alapján a

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet,
- b) vagy a tagsági jogviszony érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat,
- c) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

2. A panasz elutasítása esetén a pénztár válaszában tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a levelezési címét jelen szabályzat III. számú függelékében leírt szöveggel.

3. A panaszok elintézése során törekedni kell a vitás esetek peren kívüli rendezésére, a Pénztárt feleslegesen terhelő költségek elkerülésére.

4. Amennyiben a panaszos a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az ügyfélszolgálatától az V. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Pénztár ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

XII. A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárásának szabályai

1. A fogyasztóvédelmi eljárást az ügyfél - mint fogyasztó - kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután a pénztárnál, a pénztár által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, ügyfélkapun vagy e-mailben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a pénztár szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a) a panaszára nem kapott választ,
- b) a panasz kivizsgálása nem a jogszabályokban előírtak szerint történt, illetve
- c) a fogyasztóvédelmi eljárást megindítani kívánó magánszemély a pénztár válaszából egyéb fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

2. A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

3. A fogyasztóvédelmi eljárásban az ügyintézési határidő három hónap.

4. Abban az esetben, ha a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemben foglaltak egésze vagy annak egy része tekintetében

- a) a kérelemmel érintett szervezettel vagy személlyel szemben a kérelemben foglaltak kapcsán már felügyeleti ellenőrzés volt, illetve van folyamatban, vagy
- b) a Felügyelet a kérelem szerinti, a szervezet vagy személy magatartását - a kérelemben foglaltakkal azonos tényállás és változatlan jogi szabályozás mellett - már elbírálta, a Felügyelet a kérelmet ezekre nézve érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, illetve az eljárást megszünteti, egyben a korábbi eljárásban hozott határozatának számát közli az ügyféllel.

5. A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárásában a határozat vagy az eljárást megszüntető végzés meghozataláig terjedő időtartamra fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható végzésben megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, és elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, ha erre - a fogyasztók jogi vagy gazdasági érdekeinek védelme miatt - halaszthatatlanul szükség van. A PSZÁF e végzését soron kívül hozza meg.

6. A PSZÁF a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából meghatározott szervezetnél vagy személynél célvizsgálatot vagy több szervezetnél vagy személynél témavizsgálatot tarthat.

7. A PSZÁF a határozatainak teljesülését utóvizsgálat keretében vagy adatszolgáltatás alapján ellenőrizheti.

8. Az eljárás időtartalma

- a) célvizsgálat esetén legfeljebb hat hónap, amely indokolt esetben legfeljebb egy alkalommal, három hónappal meghosszabbítható,
- b) témavizsgálat esetén egy év, amely indokolt esetben legfeljebb egy alkalommal, három hónappal meghosszabbítható.

XIII. A pénzügyi békéltető testület

1. A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a pénztár között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület a PSZÁF által működtetett szakmailag független testület.

3. A Pénzügyi Békéltető Testület háromtagú tanácsban (a továbbiakban: tanács) jár el.

4. A Pénzügyi Békéltető Testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

5. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a pénztárnál közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

6. A pénztár a panasz elutasítása esetén köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy a fogyasztó panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Pénzügyi Békéltető Testületének eljárását kezdeményezheti. A pénztár az elutasító döntésben közli a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét

Pénzügyi Békéltető Testület

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
+361-489-9100
pbt@pszaf.hu

Alávetés

7. A Generali Egészségpénztár nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

8. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

9. A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell írásban benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett szervezet vagy személy nevét, székhelyét,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- az elutasított panaszt,
- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- a döntésre irányuló indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a pénztár írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

10. A kérelemhez csatolni kell a képviselő meghatalmazását, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el.

11. Ha a kérelem nem felel meg a jogszabályban foglaltaknak, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet - annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül - a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

12. A Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás megindítása az elévülést megszakítja. Az eljárás eredményes befejezése után az elévülésre a Ptk. 327. §-a (1) és (2) bekezdésében, az eljárás eredménytelensége esetén a Ptk. 326. §-a (2) bekezdésében foglaltak irányadók.

13. Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a Pénzügyi Békéltető Testülethez beérkezik.

A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe tartozik-e. A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi. A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörének megállapítása esetén értesíti a feleket és az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

A Pénzügyi Békéltető Testület az értesítésben közli a felekkel a kijelölt eljáró tanácsban részt vevők nevét. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

14. A Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül írásban elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban közvetítői eljárást indítottak vagy per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

15. A Pénzügyi Békéltető Testület a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti.

A Pénzügyi Békéltető Testület az értesítésben a a pénztárat felszólítja, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, továbbá nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A pénztár válasziratának másolatát az eljáró tanács elnöke a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.

Ha a pénztár válasziratát nem terjeszti elő, az eljáró tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

16. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kézbesíti.

17. Az eljárás során a tanács elnöke egyezségeket kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

18. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

19. A tanács az eljárást megszünteti, ha

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- az eljárás folytatása lehetetlen,
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.

20. A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

21. Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

- kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a pénztár a Pénzügyi Békéltető Testületnél nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a pénztár az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

22. A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra.

Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, amely a felek oldalán a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása igénybevételevel összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.).

A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére - a határozat kézbesítését követő naptól számított - tizenöt napos határidőt kell szabni.

A tanács határozatát, illetve ajánlását meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb tizenöt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

23. A Pénzügyi Békéltető Testület jogosult határozatát, illetve ajánlását - a felek nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének rövid leírásával nyilvánosságra hozni.

24. A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az alábbiak szerint:

A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Bíróságtól, ha

- a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,

c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A pénztár az ajánlás hatályon kívül helyezését az a-c) pontokban leírtakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Fővárosi Bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

25. A pénztárnak a pert a Pénzügyi Békéltető Testülettel szemben kell megindítania. A Pénzügyi Békéltető Testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvőképességgel rendelkezik. A bíróság a határozat végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti. A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat. A bíróság eljárására egyebekben a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény I-XIV. fejezetének rendelkezései irányadók.

26. Ha a pénztár a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a Pénzügyi Békéltető Testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni. Az előzőektől eltérően az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.

27. Ha a pénztár a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását. A bíróság megtagadja a határozat végrehajtásának elrendelését, ha a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra. A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Pénzügyi Békéltető Testületet.

28. A Pénzügyi Békéltető Testület közzéteheti annak a szervezetnek vagy személynek a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely felszólítása ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitzűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a szervezet vagy személy figyelmét fel kell hívni.

29. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó, a törvény keretei között kialakított részletes szabályokat a Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje tartalmazza (http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/eljarasi_szabalyzat).

30. Jelen szabályzat V. számú függeléke tartalmazza a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának megindításához megfelelő fogyasztói kérelem nyomtatványt.

XIV. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. A pénztár a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

2. A pénztár a panaszokról legalább évenkénti rendszerességgel elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

3. A Pénztár panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.



Záró rendelkezések

A jelen szabályzatban nem taglalt kérdések tekintetében a hatályos jogszabályokban foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni, az Alapszabállyal, valamint a Pénztár egyéb szabályzataival összhangban.

Jelen szabályzat mellékletét és függelékeit a pénztár ügyvezetője saját hatáskörben módosíthatja.

A Panaszkezelési szabályzat jelen módosítását a Generali Egészségpénztár Igazgatótanácsa 2011. július 1-jén távollévők között megtartott elektronikus szavazás útján fogadta el.

Jelen Szabályzat 2011. július 1-jétől hatályos.

Paál Zoltán
igazgatótanács elnöke

1. számú melléklet

Kijelölt fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó adatai

Függelékek:

- I. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége
- II. Formalevél Jelzés panasz kézhezvételéről
- III. Formalevél Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére)
- IV. Panaszbejelentő
- V. Fogyasztói kérelem (Pénzügyi Békéltető Testület)



1. számú melléklet

A Generali Egészségpénztár fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója:

Kanyó Adél

Hatályba lépés: 2011. január 1-jétől.

.....
Tornyos Csaba
Ügyvezető igazgató



FÜGGELÉK II.

Jelzés panasz kézhezvételéről

Budapest,

Tagsági azonosító száma:

Ügyintéző:

Tel. száma:

Tárgy: tájékoztatás

Tisztelt Ügyfelünk!

Mikor kézhezvettük panaszbejelentését. Bejelentésének kivizsgálását megkezdtük, de érdemi válaszuk megadásához további hiányzó adatok beszerzésére van szükség, ezért kérjük, hogy küldje meg...

/ezért írásban megkerestük a **KIT** a **MI** beszerzése iránt.

A kért iratok kézhezvételét követően haladéktalanul intézkedünk az érdemi válasz megküldése iránt.

Kérjük megértését, és a fentiek szíves tudomásulvételét!

Tisztelettel:

.....
név
beosztás

.....
név
beosztás



FÜGGELÉK III.

Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére)

Budapest,

Tagsági azonosító száma:

Ügyintéző:

Tel. száma:

Tárgy: tájékoztatás

Tisztelt Ügyfelünk!

Mikor kézhezvettük **mivel** kapcsolatos panaszbejelentését. Kérésének megfelelően/levelében foglaltakkal kapcsolatban az alábbiak szerint tájékoztatjuk:

A rendelkezésünkre álló iratok alapján megállapítottuk, hogy....

....

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény alapján lehetősége van

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezni

levelezési cím:

PSZÁF 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

telefon:

(06 40) 203-776)

ügyfélszolgálat címe:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

- b) vagy a tagsági jogviszony érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulni,
- c) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezni

levelezési cím:

PBT H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172

telefon:

361-489-9100

email:

pbt@pszaf.hu

Kérjük megértését, és a fentiek szíves tudomásulvételét

Tisztelettel:

.....
Név
beosztás

.....
Név
beosztás

FÜGGELÉK IV.**Panaszbejelentő****Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz**

Válaszadás panaszos által kért módja			
<input type="checkbox"/> Levél	Cím:		
<input type="checkbox"/> Email	E-mail cím:		
<input type="checkbox"/> Telefon	Telefonszám:		
<input type="checkbox"/> Fax	Fax szám:		
Panaszos azonosító adatai			
Név:			
Tagsági azonosító:			
Kedvezményezett/örökös esetén tag neve:			
Levelezési cím:	<input type="text"/>		
Telefon:		E-mail cím:	
Képviselő:			
Pénztár azonosító adatai			
Generali Egészségpénztár			
Székhely:	1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.	Levelezési cím:	6713 Szeged, Pf. 109.
TeleCenter:	06 (40) 200 250	Fax:	06 (1) 452 3570
E-mail cím:	egeszsegpenztar@generali.hu		

Tájékoztatás!

A nyomtatvány által előre felkínált válaszok panaszának leírását és igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is), ha pedig szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti az erre szolgáló rovatokban. Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot pedig őrizze meg!



1. Panasz

A panasz észlelésének időpontja:

--	--	--	--

--	--	--

--	--

Korábbi, hasonló panasz időpontja:

--	--	--	--

--	--	--

--	--

A panasz oka: (több pontot is megjelölhet)

- Visszautasították a szolgáltatásnyújtást Semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották A szolgáltatást késedelmesen nyújtották. Késedelem időtartama: A kiszolgálás körülményei Téves tájékoztatás Hiányos tájékoztatás Téves Adatok Csekk hiánya Számlavezetési hiba
- Hiba az egyenlegértékesítőn Adóigazolás Járulékos költségek Egyéb feltételekre vonatkozó panasz Tagsági jogviszony létrejötte Tagsági jogviszony megszüntetése Szolgáltatás
- Átlépés Kilépés Elszámolás Internetes hozzáférés Kártya
- Egyéb típusú panasz:

További információ

2 Körülmények (pl. tagsági jogviszony létesítése, ideje, helye, kért módosítási igény leírása, szolgáltatás leírása, egyéb fontos körülmény)

3. A panaszos igénye

- Szolgáltatás nyújtása Szolgáltatás kiegészítése Más szolgáltatás nyújtása Szolgáltatás nyújtásának módosítása Szolgáltatás nyújtásának megszüntetése Tagsági jogviszony megszüntetése
- Tájékoztatás Átlépés Kilépés Elszámolás Hozamelszámolás
- Egyéb igény:

Egyéb részletek

4. Egyéb igény (nem kötelező kitölteni)

5. Jogi indoklás (nem kötelező kitölteni)

6. Kapcsolódó dokumentumok (pl. egyenlegértékesítő, adóigazolás, képviselő meghatalmazása, egyéb)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Kelt: _____

Aláírás



GENERALI

Egészségpénztár

A kérelemhez mellékelem azokat az iratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom:

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

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi indítványt teszem:

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

Kelt:, 201.....

.....
Aláírás

Melléklet:darab

1. A kérelemhez csatolom azokat az okiratokat (illetve azok másolatát), amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozom.
 - a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról,
 - egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.
2. Az ügyben képviselő útján járok el, ezért a kérelemhez csatolom az általam meghatalmazott képviselő meghatalmazását.