



## **A Generali Egészségpénztár Panaszkezelési Szabályzata**

Hatályos 2010. május 1-jétől

Azonosító: 2/2010 Panaszkezelési szabályzat

Állapot: végleges

Verzió: 2.

Szabályzat címe: A Generali Egészségpénztár Panaszkezelési Szabályzata

Személyi hatály: Backoffice, Frontoffice, Pénzügy és számvitel

Témafelelős: Dr. Kapitány Adrienn

Ellenőrzők: Tornyos Csaba, Zugrovcics Loránd

Jóváhagyó(k): Igazgatótanács

Jóváhagyó határozat száma: 4/2010. (V.5.) igazgatótanácsai határozat

Hatálybalépés időpontja: 2010. május 1.



### Tartalomjegyzék

I. A szabályzat célja.....	3
II. Hatály és felelősség.....	3
1. Személyi és tárgyi hatály.....	3
2. Felelősség.....	3
III. A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott irányelvek, ajánlások.....	3
IV. Fogalmak.....	3
1. Panasz, reklamáció.....	3
2. Panasznak, reklamációnak minősített bejelentés.....	3
3. Panasz, reklamáció, bejelentés kivizsgálása.....	3
4. Alaptalan panasz, reklamáció bejelentés.....	3
5. Intézkedés.....	4
6. Panaszos.....	4
V. Bejelentés módja.....	4
VI. Bejelentés fogadása, kivizsgálása.....	5
VII. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a panaszostól.....	6
VIII. A bejelentés nyilvántartása.....	6
IX. A bejelentés kezelése.....	7
X. Jogorvoslati lehetőségek.....	8
XI. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők.....	9
Záró rendelkezések.....	9
FÜGGELÉK I. ....	10
A békéltető testületek elérhetőségei.....	10
FÜGGELÉK II.....	13
Jelzés panasz kézhezvételéről.....	13
FÜGGELÉK III.....	13
Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére).....	14
FÜGGELÉK IV. ....	14
Panaszbejelentő.....	15

### **I. A szabályzat célja**

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

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a pénztár szabályzataival és a PSZÁF által a tárgykorre 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

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.

#### **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

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 nincs.

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

#### 5. Intézkedés

A pénztárnak, tevékenysége, vagy mulasztása által okozott – más módon nem orvosolható – sérelem esetén, 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](mailto:egeszsegpenztar@generali.hu) email címen

Levélben

- az alábbi postacímen: Generali Egészségpénztár 1394 Budapest, Pf 352

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

- a Generali Egészségpénztár 1132 Budapest, Váci u. 36-38. szám alatti telephelyén

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 válaszlévelebe 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 Alapszabályának, Szolgáltatási szabályzatainak 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 ügyfélkiszolgálás 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 panaszok 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. 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

a) az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) értelmében lehetősége van reklamációjával írásban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordulni, ahol kérheti a Felügyelet közreműködését a rendezéshez ( PSZÁF ügyfélszolgálat levelezési címe: 1013 Budapest 1535 Budapest 114., Pf. 777. Telefon: (06 40) 203-776) illetve

b) igénybe veheti a Békéltető Testületek (a Generali Egészségpénztár székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület levélcíme: 1253 Budapest, Pf. 10, a területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetősége a [www.kamara.lap.hu](http://www.kamara.lap.hu), illetve a [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) internetes oldalakon található, valamint a Békéltető Testületek felsorolását jelen ügyrend Függeléke tartalmazza; Az 1997. évi CLX. törvény 20.§-a szerint az eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület az illetékes, de megalapozhatja az illetékességet, egyéb szempontok között, az érintett vállalkozás székhelye is), továbbá

c) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott esetekben a Gazdasági Versenyhivatal (1245 Budapest 5., Pf. 1036) és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását. A Generali Egészségpénztár székhelye szerint illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége levélcíme: 1364 Budapest, Pf. 144, a területileg illetékes Regionális Felügyelőség elérhetősége a [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) internetes oldalon található.

2. A törvényben felsorolt lehetőségek közül a fogyasztó választhat.

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

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

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



## ***XI. 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.

A Panaszkezelési szabályzat jelen módosítását a Generali Egészségpénztár Igazgatótanácsa a 2010. . május 5-én megtartott ülésén fogadta el.

Jelen Szabályzat 2010. május 1-jétől hatályos.

Paál Zoltán  
igazgatótanács elnöke



---

## FÜGGELÉK I.

### A békéltető testületek elérhetőségei

#### **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500  
Fax száma: (76) 501-538  
Név: Látos Lajos  
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu

#### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefonszáma: (72) 507-154  
Fax száma: (72) 507-152  
Név: Dr. Bodnár József  
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

#### **Békés Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
Fax száma: (66) 324-976  
Név: Dr. Bagdi László  
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu

#### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszáma: (46) 501-104, 501-870  
Fax száma: (46) 328-722  
Név: Dr. Tulipán Péter  
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

#### **Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefonszáma: (1) 488-2131  
Fax száma: (1) 488-2186  
Név: Dr. Baranovszky György  
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

#### **Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszáma: (62) 486-987  
Fax száma: (62) 426-149  
Név: Dékány László  
E-mail cím: info@csmkik.hu

#### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.  
Telefonszáma: (22) 510-310  
Fax száma: (22) 510-312  
Név: Kirst László  
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu



### **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202  
Fax száma: (96) 520-218  
Név: Horváth László  
E-mail cím: bekelteto@gymkik.hu

### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: (52) 500-749  
Fax száma: (52) 500-720  
Név: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: info@hbkik.hu

### **Heves Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.  
Telefonszáma: (36) 411-011, 429-612  
Fax száma: (36) 323-615  
Név: Dr. Gordos Csaba  
E-mail cím: hkik@hkik.hu

### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
Telefonszáma: (56) 422-01  
Fax száma: (56) 370-005  
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit  
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

### **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
Név: Dr. Daniné Dr. Polák Viktória  
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

### **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
Név: Dr. Pongó Erik  
E-mail cím: nkik@nkik.hu

### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.  
Telefonszáma: (1)-474-7921  
Fax száma: (1)-474-7921  
Név: dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

### **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: skik@skik.hu



### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 311-750  
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: endrediemese@invest.hu

### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661  
Fax száma: (74) 411-456  
Név: Mátyás Tibor  
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

### **Vas Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 512-345  
Fax száma: (94) 316-936  
Név: Dr. Kövesdi Zoltán  
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

### **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: (88) 429-008  
Fax száma: (88) 412-150  
Név: Dr. Óvári László  
E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

### **Zala Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-514  
Fax száma: (92) 550-525  
Név: Dr. Jagasits József  
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu



## **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 értelmében lehetősége van reklamációjával írásban

- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordulni, ahol kérheti a Felügyelet közreműködését a rendezéshez (**a PSZÁF ügyfélszolgálat levelezési címe: 1013 Budapest 1535 Budapest 114., Pf. 777 Telefon: (06 40) 203-776**); illetve
- igénybe veheti a Békéltető Testületek eljárását (a Generali Egészségpénztár székhelye szerint illetékes **Budapesti Békéltető Testület levélcíme: 1253 Budapest, Pf. 10**, a területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetősége a [www.kamara.lap.hu](http://www.kamara.lap.hu), illetve a [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) internetes oldalakon található. Az 1997. évi CLX. törvény 20.§-a szerint az eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület az illetékes, de megalapozhatja az illetékességet, egyéb szempontok között, az érintett vállalkozás székhelye);
- , továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott esetekben a **Gazdasági Versenyhivatal (1245 Budapest 5., Pf. 1036)** és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását.

A törvényben felsorolt lehetőségek közül a fogyasztó választhat.

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"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Telefon:	<input type="text"/>	E-mail cím:	<input type="text"/>		
Képviselő:					
Pénztár azonosító adatai					
Generali Egészségpénztár					
Cím:	1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.	Levelezési cím:	1394 Budapest Pf. 352		
TeleCenter:	06 (40) 200 250	Telefon:	06 (1) 452 3544	Fax:	06 (1) 452 3570
E-mail cím:	egeszsegepenztar@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