

Azonosító:	1/2016 Panaszkezelési szabályzat
Állapot:	végleges
Verzió:	7.
Szabályzat címe:	A Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár Panaszkezelési Szabályzata
Személyi hatály:	Backoffice, Frontoffice, Pénzügy és számvitel
Témafelelős:	Dr. Kapitány Adrienn
Ellenőrzők:	Lengyel Márk
Jóváhagyó(k):	Igazgatótanács
Jóváhagyó határozat száma:	2/2016 (V.27.) igazgatótanácsi határozat
Hatálybalépés időpontja:	2016. június 1.

---

**Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár**  
Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2016. június 1-jétől



## A Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2016. június 1-jétől

## Tartalomjegyzék

I. A szabályzat célja .....	4
II. Hatály és felelősség .....	4
1. Személyi és tárgyi hatály .....	4
2. Felelősség.....	4
III. A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Magyar Nemzeti Bank által kiadott irányelvek, ajánlások .....	4
IV. Fogalmak .....	4
1. Panasz, reklamáció.....	4
2. Panasznak, reklamációnak minősített bejelentés .....	5
3. Panasz, reklamáció, bejelentés kivizsgálása .....	5
4. Intézkedés .....	5
5. Panaszos .....	5
V. Bejelentés módja .....	5
VI. Bejelentés fogadása, kivizsgálása .....	6
VII. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a panaszostól .....	8
VIII. A bejelentés nyilvántartása .....	8
IX. A bejelentés kezelése .....	8
X. Panaszügyintézés ügyviteli rendje .....	9
XI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség: .....	10
XII. A Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárásának szabályai .....	11
XIII. A pénzügyi békéltető testület .....	11
XIV. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők .....	15
Záró rendelkezések .....	15
1. számú melléklet .....	17
FÜGGELÉK II. ....	19
Jelzés panasz kézhezvételéről .....	19
FÜGGELÉK III. ....	20
Tájékoztatás jogorvoslatról (panasz elutasítása esetére) .....	20
FÜGGELÉK IV. ....	22
FÜGGELÉK V. ....	27
Fogyasztói kérelem .....	27
FÜGGELÉK VI. ....	29

## ***I. A szabályzat célja***

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen szabályozza a Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár (pénztár) panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a pénztár szabályzataival és a Felügyelet 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 Egészség- és Önszegélyező Pénztár tagjaira és teljes munkaszervezetére.

### **2. Felelősség**

A szabályzat jóváhagyása az igazgatótanács hatásköre.

## ***III. A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Magyar Nemzeti Bank által kiadott irányelvek, ajánlások***

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1993. évi XCVI. törvény az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról (Öpt)
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

## ***IV. Fogalmak***

### **1. Panasz, reklamáció**

A pénztár magatartása, tevékenysége vagy mulasztása miatt tett kérelem, reklamáció, bejelentés, amely jog- illetve érdeksérelmet (- sérelmeket) 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.

## 4. 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.

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

## 5. 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 [egeszsegepenztar.hu@generali.com](mailto:egeszsegepenztar.hu@generali.com) email címen

### Levélben

az alábbi postacímen: Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár 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 Magyar Nemzeti Banktól, 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 8-16:30 óráig, hétfőn 8-20 óráig az Információs Call Centeren keresztül, **36-1-452-5444**  
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

---

### Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2016. június 1-jétől

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

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz személyesen szóban is megtehető az Ügyfélszolgálati Irodán a fenti nyitvatartási időben. Az ügyfél a panaszát az erre rendszeresített, ügyfélszolgálati iroda ügyfélterében elhelyezett, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (a továbbiakban: „Felügyelet”) honlapján (<https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak>) szintén megtalálható formanyomtatványon is előterjesztheti, erre a lehetőségre szóban is fel kell hívni az ügyfél figyelmét. Ettől függetlenül az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is be kell fogadni.

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:

- a) neve,
- b) pénztári azonosító
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A pénztár a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információsz önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

**A Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár munkatársai soha, semmilyen módon nem kéri be az ügyfelektől a titkos azonosítóikat!**

## ***VI. Bejelentés fogadása, kivizsgálása***

A Panaszügyintézés lebonyolítási rendje a panasztétel módja alapján határozható meg:

i. Szóbeli panasz:

- Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénztár a közte és az ügyfél között lezajlott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről a tényről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

- A pénztár a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

- Amennyiben lehetséges, a szóbeli panaszt (ügyfél személyesen, vagy telefonon keresztül jár el) a pénztár köteles azonnal kivizsgálni és szükség esetén orvosolni.

---

**Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2016. június 1-jétől

- Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, 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 állásponttal (válasszal) együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el, azaz a pénztár 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli választ küld a panaszos részére.

- A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a következőket:

- a. az ügyfél neve;
- b. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d. az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e. a pénztári tagsági azonosító;
- f. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i. Pénztár neve és címe
- j. A panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetősége, ha az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő

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 pénztár információt kizárólag a pénztártag számlatulajdonos vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

Szóbeli panasz esetén a panasz felvételekor az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy a jelen panaszkezelési szabályzat elérhető a <http://ep.generalipenztar.hu> weboldalon valamint az Ügyfélszolgálati Irodán.

## ii. Írásbeli panasz

- Írásbeli panasz (személyesen, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben) benyújtása esetén a pénztár a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz pénztárhoz való beérkezését követő 30 napon belül postai úton, tértivevényes levél formájában küldi meg az ügyfél részére, kivéve abban az esetben, amikor a panasz elektronikus levél útján érkezik, és nem áll a pénztár rendelkezésére az ügyfél postacíme. Ebben az esetben a válaszlevelet arra az elektronikus levélcímre kell megküldeni, amelyről a panasz beérkezett.

A feladóvevény a válaszlevél részét képezi.

- Az egészségpenztar.hu@generali.com e-mail címre beérkezett írásbeli panaszra küldött automatikus visszaigazoló levélben link formájában elérhetővé kell tenni a jelen panaszkezelési szabályzatot.

- Személyesen leadott írásbeli panasz esetén a panasz átvételi példányán írásban kell tájékoztatni az ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

## ***VII. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése a panaszostól***

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár 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 a panaszbejelentésekről (papíralapú és elektronikus formátumú) nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz száma
- a panaszos nevét,
- a panaszos tagsági azonosítóját/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 (postára adásának) időpontját.

## ***IX. A bejelentés kezelése***

1. Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az ügyfélbejelentések kezelése a Generali Egészségpénztárnál központositva történik az Ügyfélszolgálat vezetőjének hatáskörében. A pénztár panaszügyek koordinálásával megbízott munkatársa a beérkezett panaszt, megválaszolás céljából a Pénztár illetékes munkatársához továbbítja.

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

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

2. A panaszok nem minősülő szóbeli, írásba foglalt bejelentés elintézése a Pénztár egyéb szabályzataiban meghatározott, normál ügymenet szerint történik.

A tag, illetve a bejelentő által előzetesen panaszok 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. **A pénztár álláspontjáról a panaszos 30 naptári napon belül kap írásbeli választ.**

5. 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 Szabályzat XI. fejezetében leírt szervezetekről), az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

6. A pénztár 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 Magyar Nemzeti Bankot is tájékoztatja.

7. Ha a panaszt a Magyar Nemzeti Bankhoz nyújtották be, a pénztár köteles annak elintézéséről a Felügyeletet a panaszossal egyidejűleg, írásban tájékoztatni.

8. Ha a panasz a pénztárhoz érkezett, de tartalmában olyan jellegű, hogy arról indokolt a pénztár Felügyeleti szervezetének tájékoztatása, akkor az igazgatótanács utasítására a Magyar Nemzeti Bankot szintén tájékoztatni kell, a panaszosnak írt levél egyidejű megküldése mellett.

## ***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 [egeszsegpenztar.hu@generali.com](mailto:egeszsegpenztar.hu@generali.com) mailcímre 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 Felügyelet által továbbított panaszok esetében, ahol a

**Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2016. június 1-jétől

Felügyelet ettől eltérő határidőt jelöl meg. A Felügyelet által továbbított panaszokra írt választ kiküldés előtt a vezető jogásznak véleményeznie kell és az csak ezután küldhető meg a panaszos illetve a Felügyelet részére. A panaszok megválaszolása írásban történik, valamint ha a panasz jegyzőkönyvben került rögzítésre, akkor válasszal együtt megküldésre kerül a panaszról felvett jegyzőkönyv is.

A jegyzőkönyv, illetve 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.

## ***XI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:***

***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.***

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

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06 80 203 776, e-mail: pbt@mnb.hu);
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- c) bíróság.

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

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 ügyfélszolgáltatótól az V. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Pénztár ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról is, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Felügyelet előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. A fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a kérelem formanyomtatványait - a biztosító rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul meg kell küldeni.

6. A panaszkezelés során úgy kell eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten a Pénztár elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

---

**Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2016. június 1-jétől

- 10 -

## ***XII. A Felügyelet 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 Felügyelet 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 Felügyelet e végzését soron kívül hozza meg.
6. A Felügyelet a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából meghatározott szervezetnél vagy személynél célvizsgálatot vagy több szervezetnél vagy személynél témavizsgálatot tarthat.
7. A Felügyelet 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

**Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2016. június 1-jétől

kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri 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 Felügyelet 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 Magyar Nemzeti Bank 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.  
06 80 203 776  
[pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)

#### **Alávetés**

7. **A Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár 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) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
  - b) a fogyasztói jogvitával érintett szervezet vagy személy nevét, székhelyét,
  - c) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
  - d) a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
  - e) az elutasított panaszt,
  - f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
  - g) 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.

---

#### **Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2016. június 1-jétől

12. A Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás megindítása az elévülést megszakítja. Az eljárás eredményes befejezése után az elévülésre a Ptk-ban 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 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 kötelezéseként 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 egyezséget 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) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) az eljárás folytatása lehetetlen,
- d) 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

- a) 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
- b) 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 igénybevételeivel 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) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) 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 -

---

### Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2016. június 1-jétől

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 kitűzött 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.

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.

A Panaszkezelési szabályzat jelen módosítását a Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár Igazgatótanácsa 2016. május 27-én távollévők között megtartott elektronikus szavazás útján fogadta el.

Jelen Szabályzat 2016. június 1-jétől hatályos.

Schaub Erika  
igazgatótanács elnöke

---

**Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2016. június 1-jétől

- 15 -

## **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)
- VI. Panasz bejelentési jegyzőkönyv



## ***1. számú melléklet***

A Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztárpanasz-ügyintézési területért felelős IT tag:

**Lengyel Márk**

Email: mark.lengyel@generali.com

A Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója:

**Ungváriné dr. Kapitány Adrienn**

Tel.: +36-1-452 3154

Email: adrienn.kapitany@generali.com

FÜGGELÉK I.

## A Pénzügyi Békéltető Testület Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetősége

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: 06 80 203 776

E-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)

[www.mnbb.hu](http://www.mnbb.hu)



## Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,

telefon: 06 80 203 776,

e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

## **FÜGGELÉK II.**

Jelzés panasz kézhezvételéről

Budapest, 2016. november 29  
2016. május 27.

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, 2016. november 29/2016.  
május 27.

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. Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezni

(levelezési cím: MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ 1534  
Budapest BKKP Postafiók: 777.

telefon: 06 80 203 776

ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- 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: 06 80 203 776

email: pbt@mnbb.hu.

Kérjük megértését, és a fentiek szíves tudomásulvételét

Tisztelettel:

.....  
név

.....  
Név

---

**Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2016. június 1-jétől

- 20 -

beosztás

beosztás

---

**Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2016. június 1-jétől

- 21 -

## FÜGGELÉK IV.

### 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:	□ □ □ □ □		
Telefon:		E-mail cím:	
Képviselő:			
Pénztár azonosító adatai			
Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár			
Székhelye:	1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.	Levelezési cím:	6713 Szeged Pf. 109.
TeleCenter:	36-1-452-5444	Fax:	36 -1- 452 3570
E-mail cím:	egeszsegpenztar.hu@generali.com		

#### 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)			
<input type="checkbox"/> Visszautasították a szolgáltatásnyújtást <input type="checkbox"/> Semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották <input type="checkbox"/> A szolgáltatást késedelmesen nyújtották. Késedelem időtartama:			
<input type="checkbox"/> A kiszolgálás körülményei <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatás <input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás <input type="checkbox"/> Téves Adatok <input type="checkbox"/> Csekk hiánya <input type="checkbox"/> Számlavezetési hiba			
<input type="checkbox"/> Hiba az egyenlegértékesítésen <input type="checkbox"/> Adóigazolás <input type="checkbox"/> Járulékos költségek <input type="checkbox"/> Egyéb feltételekre vonatkozó panasz <input type="checkbox"/> Tagsági jogviszony létrejötte <input type="checkbox"/> Tagsági jogviszony megszüntetése <input type="checkbox"/> Szolgáltatás			
<input type="checkbox"/> Átlépés <input type="checkbox"/> Kilépés <input type="checkbox"/> Elszámolás <input type="checkbox"/> Internetes hozzáférés <input type="checkbox"/> Kártya			
<input type="checkbox"/> Egyéb típusú panasz:			
További információ			

#### Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2016. június 1-jétől

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. egyenlegértesítő, adóigazolás, képviselő meghatalmazása, egyéb)

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

Kelt: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Aláírás

A Felügyelet által kialakított bejelentő lap letölthető:  
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
Név:	

**Felek adatai**

<b>Ügyfél</b>	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--

\*személyesen tett panasz esetén

1



## I. Ügyfél panasza és igénye

**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Panasz oka:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet            |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet   |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet             |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították                 |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak            |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                            |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van                               |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |  |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

---

**II. A panasz részletes leírása:**

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]**

Kelt:

Aláírás:

3

## FÜGGELÉK V.

### Fogyasztói kérelem

Pénzügyi Békéltető testület  
részére

#### Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!

Alulírott..... (fogyasztó neve, lakóhelye)

**kérem**

a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és  
a **Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár**  
(1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.)  
kialakult pénzügyi jogvita rendezése érdekében.

Jelen kérelem benyújtásával – kérelmem elutasításának terhe mellett – egyben nyilatkozom arról, hogy a panaszügy rendezését az érintett pénzügyi szolgáltatóval közvetlenül megkíséreltem, amely eredménytelenül végződött, továbbá arról, hogy közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást az ügyben nem indítottam.

**Tagsági jogviszony létrejöttének helye, ideje:** .....

.....

A jogvita leírása: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

---

**Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2016. június 1-jétől

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

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi indítványt teszem:

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

Kelt: ....., 201.....

.....  
Alírás

Melléklet: .....darab

1. A kérelemhez csatolom azokat az okiratokat (illetve azok másolatát), amelyek 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.

## FÜGGELÉK VI.

### PANASZ BEJELENTÉSI JEGYZŐKÖNYV

A panaszt bejelentő személy:

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Lev. cím: \_\_\_\_\_

Tel.sz.: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

A panasz bejelentés módja (a megfelelő aláhúzendő): *telefonos* *személyes*

A panasz bejelentés helye : \_\_\_\_\_

*Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár Ügyfélszolgálat, (1132 Bp., Váci út 36-38.,)*

Nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél előterjesztett panasz esetén a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetősége: *Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár Ügyfélszolgálat (1132 Bp., Váci út 36-38.,)*

A panasz bejelentés ideje: \_\_\_\_\_

Pénztári tagsági azonosítószám: \_\_\_\_\_

A panasz tárgya, részletes leírása:

Mellékletek:

Jegyzőkönyv felvételének dátuma: Budapest,

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:

A panaszt bejelentő személy aláírása:

(személyes panaszbejelentés esetén)

\_\_\_\_\_

---

**Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2016. június 1-jétől

- 29 -