

Azonosító: 1/2024 Panaszkezelési szabályzat
Állapot: végleges
Verzió: 13.
Szabályzat címe: A Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár Panaszkezelési Szabályzata
Személyi hatály: Backoffice, Frontoffice, Pénzügy és számvitel
Témafelelős: Dr. Kapitány Adrienn
Ellenőrök: Mester Judit
Jóváhagyó(k): Igazgatótanács
Jóváhagyó határozat száma: 4/2024 (VI.12.) igazgatótanácsi határozat
Hatálybalépés időpontja: 2024. június 12.

Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár
Panaszkezelési szabályzata
Hatályos 2024. június 12-től

**A Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár
Panaszkezelési Szabályzata**

Tartalom

A Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár	2
Panaszkezelési Szabályzata	2
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, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott irányelvek, ajánlások	4
IV. Fogalmak	4
1. Panasz, reklamáció	4
2. Panasz, reklamáció, bejelentés kivizsgálása	5
3. Intézkedés	5
4. 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	9
X. Panaszügyintézés ügyviteli rendje	10
XI. Jogorvoslati lehetőségek	10
XII. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők	14
Záró rendelkezések	14
1. számú melléklet	15
FÜGGELÉK I.	16
FÜGGELÉK II.	17
FÜGGELÉK III.	18
FÜGGELÉK IV.	21
FÜGGELÉK V.	23
FÜGGELÉK VI.	28
FÜGGELÉK VII.	36

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 Magyar Nemzeti Bank (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, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott irányelvek, ajánlások

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról (Öpt.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

IV. Fogalmak

Panasz, reklamáció

Panasz a pénztártagnak, illetve ügyfélnek a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, a tagsági jogviszony létrejöttével, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a pénztár részéről történő teljesítéssel, valamint a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem panaszügy, illetve reklamáció pl. a tagi, munkáltatói adatok egyeztetéséhez kapcsolódó szóbeli és írásos bejelentés, adatközlés, tagi/munkáltatói számlákkal kapcsolatos egyeztetés során folytatott levelezés, bevallásküldés, hiánypótlás, vélemény, illetve állásfoglalás kérése továbbá pénztártag kilépésre, átlépésre irányuló kérelem 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. Panasz, reklamáció, bejelentés kivizsgálása

A pénztár a kivizsgálás keretében a panasz, reklamáció, bejelentés alapjául szolgáló tény, hibát, helytelen intézkedést haladéktalanul feltárja, és kezdeményezi azok megszüntetését.

A panaszt nem vizsgálhatja olyan személy, akitől nem várható el tőle a panasz elfogulatlan kivizsgálása.

3. 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.).

4. 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** a hét minden napján 0-24 óráig

az egeszsegpenztar.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-ig, 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

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.

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://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/>) és a pénztár honlapján 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 információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A pénztár munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik 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 öt 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 vagy a hangfelvétel másolatát.

- Telefonon történő panaszbejelentés esetén az ügyfelet az ügyintéző tájékoztatja, hogy a panasz azonosítására szolgáló adatok együttesen:

- az a telefonszám, amiről az ügyfél a hívást indította és
- a hívás fogadásának időpontja.

- 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.

- 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. panasz azonosítóját (hívószám és időpont)
- b. az ügyfél neve;
- c. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- d. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- e. az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f. a pénztári tagsági azonosító;
- g. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- i. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- j. Pénztár neve és címe
- k. 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, vagy telefaxon) 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 (ebben az esetben a feladóvevény a válaszlevél részét képezi).

- **Elektronikus levél útján benyújtott panasz** esetén a pénztár az indoklással ellátott válasz levelét

- ha a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte és az ügyfél nem rendelkezett ettől eltérően – elektronikus úton küldi meg a nyilvántartott emailcíme;

- ha az ügyfél az elektronikusan benyújtott panasz levelét nem a pénztár által nyilvántartott e-mail címéről küldte meg és a lakcím rendelkezésre áll, a pénztár elektronikus tájékoztató levelet küld arra az e-mail címre, amelyről a panasz beérkezett, arról, hogy a panasz kivizsgálásának eredményét postai úton, tértivevényes levél formájában küldi meg az ügyfél címére. A nyilvántartó rendszerben a tájékoztatásra szolgáló e-mail címet is rögzíteni kell.

- ha a panaszt az ügyfél nem a kapcsolattartás céljából bejelentett illetve nem a pénztár által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte és nem áll a pénztár rendelkezésére az ügyfél postacíme – akkor a pénztár a válaszlevelet arra az elektronikus levélcímre küldi meg, amelyről a panasz beérkezett.

A pénztár az elektronikusan benyújtott panaszra a válaszát az email üzenetben mellékletként csatolt pdf. formátumú válaszlevéllel küldi meg.

- Az egeszsegpenztar.hu@generalali.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 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, amely 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 nyilvántartási számát,
- 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 (postára adásának) időpontját.

A Pénztár a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszügyeket nyomon követi, félévente csoportosítja, megvizsgálja és összefoglalja, amennyiben lehetséges azok tapasztalatait a folyamataiba beépíti.

IX. A bejelentés kezelése

1. Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében az ügyfélbejelentések kezelése a pénztárnál központosítva 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 az vezetőjének jelzi a várható válaszadási idővel együtt.

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

2. A panasznak nem minősülő szóbeli, írásba foglalt bejelentés elintézése a pénztárnál a 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. 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. Amennyiben szükséges a válasznak tartalmaznia kell a panasz tárgyára vonatkozó szabályzatok illetve az Alapszabály pontos szövegét is. 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. Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a pénztár által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a pénztár a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

7. 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.

8. Ha a panaszt a Magyar Nemzeti Bankhoz 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 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 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 panasz jegyzőkönyv kerül felvételre. A dokumentációt 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 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. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a tag a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Pénztár ügyfélszolgálatától a V. fejezetben megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a Pénztár ismét megvizsgálja panaszát.

Abban az esetben, ha a tag a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Pénztár nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van reklamációjával írásban az MNB-hez (szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

Az elutasítás a közérthetőségi elvárásoknak akkor felel meg, ha nem csak a jogszabályhelyekre hivatkozunk, hanem azokat röviden értelmezzük és ellátjuk az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, valamint a szerződési feltételek pontos beidézésével, a korábbi panaszra adott válasz és minden hivatkozott irat csatolásával segítjük az Ügyfél pontos tájékoztatását.

Panasz elutasítása esetén meg kell jelölni, hogy az Ügyfél milyen jogorvoslati lehetőségeket vehet igénybe:

A; Tájékoztatjuk, hogy Pénztárunk megítélése szerint az Ön panasa a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben hivatkozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos, ezért amennyiben elutasító álláspontunkkal nem ért egyet, úgy panaszával kapcsolatban fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (MNB). Az MNB elérhetőségei:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

A kérelem megküldhető:

- postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777. címre);
- leadható személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.);
- leadható bármely Kormányablakon;
- és elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül.

A Pénzügyi Békéltető Testület (<https://www.mnb.hu/bekeltetes>) elérhetőségei:

Levél cím:

Pénzügyi Békéltető Testület

1525 Budapest, Pf.: 172

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Tájékoztatjuk hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt pénztárunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. számú törvény 103. § (1) bekezdés alapján.

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), valamint honlapján, az alábbi linken érhető el: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>. Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatványok/kerelem-nyomtatvány>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina körút 6.), továbbá azt az erre irányuló külön kérésére (telefon: +36 (1) 452 5444; e-mail: cím egeszsegepenztar.hu@generali.com; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) pénztárunk is térítésmentesen megküldi Önnek.

vagy

B; Tájékoztatjuk, hogy Pénztárunk megítélése szerint az Ön panasa a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, ezért amennyiben elutasító álláspontunkkal nem ért egyet, úgy panaszával kapcsolatban a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat. Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt pénztárunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. számú törvény 103. § (1) bekezdés alapján. A Pénzügyi Békéltető Testület (<https://www.mnb.hu/bekeltetes>) elérhetőségei:

Levél cím:

Pénzügyi Békéltető Testület

1525 Budapest, Pf.: 172

Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2024. június 12-től

- 11

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.
Telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mbn.hu

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), valamint honlapján, az alábbi linken érhetők el: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>. Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatványok/kerelem-nyomtatvány>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina körút 6.), továbbá azt az erre irányuló külön kérésére (telefon: +36 (1) 452 5444; e-mail: cím egeszsegpenztar.hu@generali.com; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) pénztárunk is térítésmentesen megküldi Önnek.

vagy

C; Tájékoztatjuk, hogy Pénztárunk megítélése szerint az Ön panaszának kapcsolatos része a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben hivatkozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos, ezért amennyiben elutasító álláspontunkkal nem ért egyet, úgy panaszának ezen részével kapcsolatban fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (MNB). A MNB elérhetőségei:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mbn.hu.

A kérelem megküldhető:

- postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777. címre);
- leadható személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.);
- leadható bármely Kormányablakon;
- és elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy megítélésünk alapján panaszának része a tagsági jogviszonnyal kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, ezért amennyiben erre vonatkozó nem ért egyet, úgy panaszának ezen részével kapcsolatban a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat. Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt Pénztárunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. számú törvény 103. § (1) bekezdés alapján. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levélcím:

Pénzügyi Békéltető Testület

1525 Budapest, Pf.: 172

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mbn.hu

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), valamint honlapján, az alábbi linken érhetők el: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>.

Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2024. június 12-től

- 12

Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina körút 6.), továbbá azt az erre irányuló külön kérésére (telefon: +36 (1) 452 5444; e-mail: cím egeszsegpenztar.hu@generali.com; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) pénztárunk is térítésmentesen megküldi Önnek.

D; Fogyasztónak* nem minősülő Ügyfél esetén az elutasító levelek aljára a következő szövegnek kell kerülnie: „*Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény értelmében az Ön által képviselt társaság nem minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy fogyasztónak, melynek következtében fogyasztóvédelmi eljárás indítására, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére nem jogosult. A fentiek alapján tájékoztatjuk, hogy amennyiben elutasító álláspontunkkal nem ért egyet, úgy panaszával kapcsolatban a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósági eljárást kezdeményezhet.*”

**Fogyasztó: a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet alkalmazásában fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Nem minősül fogyasztónak és így fogyasztóvédelmi eljárást és PBT előtti eljárást nem kezdeményezhet pl: Kft., Bt., Nyrt., Zrt., egyéni vállalkozó, alapítvány, önkormányzat, társasház stb.*

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatnunk kell, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. Az elutasító döntésében fel kell tüntetnünk a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon fel kell tüntetni, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

Amennyiben az Ügyféltől ilyen kérés érkezik, a formanyomtatványokat – a rendelkezésünkre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul meg kell küldenünk.

Az adatvédelmi tárgyú panasz elutasítása

Adatvédelmi tárgyú panasz elutasítása esetén, amennyiben a panaszos természetes személy, az alábbi jogorvoslati lehetőségekről kell tájékoztatni:

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben adatainak a kezelésével kapcsolatban Ön a fenti álláspontunkkal nem ért egyet, vagy az Ön megítélése szerint a személyes adataival kapcsolatos jogsérelem következett be, vagy annak veszélye fennáll, úgy Ön jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) felé bejelentéssel élni, vagy bírósághoz fordulni. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Ön választása szerint – az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az adatvédelmi tárgyú panasz egyben fogyasztóvédelemmel kapcsolatos panasznak is minősül, így a panaszt elutasító levélben – a fenti tájékoztatás mellett – az XI. A.) pont szerinti jogorvoslati lehetőségre is fel kell hívni a figyelmet.

Az elutasított adatvédelmi panaszokról az adatvédelmi tisztviselőt minden esetben értesíteni kell.

XII. A panaszügyintézésessel kapcsolatos utólagos teendők

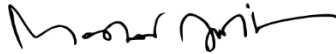
1. A pénztár a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
2. A pénztár a panaszokról legalább évenkénti rendszerességgel elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett ágazatot, vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
3. A Pénztár panaszügyintézésessel 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 függelékét a Panasz-ügyintézési területért felelős IT tag saját hatáskörben módosíthatja.

A Panaszkezelési szabályzat jelen módosítását a Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár Igazgatótanácsa 2024. június 12-én írásbeli szavazással fogadta el.



Mester Judit
igazgatótanács elnöke

1. számú melléklet

Panasz-ügyintézési területért felelős IT tag

Kijelölt fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó adatai

1. számú melléklet

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

Habóczki Gabriella

Email: gabriella.haboczki@generali.com

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

Ungváriné dr. Kapitány Adrienn

Email: adrienn.kapitany@generali.com

FÜGGELÉK I.

A jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatban a részletes tájékoztató elérhető a Magyar Nemzeti Bank honlapján:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmemmel-vaqy-keresetemmel>

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:

Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172
Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.
Telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei:

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Telefon: + 36 80 203 776
Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.
Kormányablak
Ügyfélkapu

FÜGGELÉK II.

Jelzés panasz kézhezvételéről

Budapest.....

Tagsági azonosító száma:

Ügyintéző:

Tel. száma:

Tárgy: tájékoztatás

Tisztelt Ügyfelünk!

Mikor kézhezvettük panaszbejelentését. Bejelentésének kivizsgálását megkezdtuk, 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....

....

A; Tájékoztatjuk, hogy Pénztárunk megítélése szerint az Ön panaszja a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben hivatkozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos, ezért amennyiben elutasító álláspontunkkal nem ért egyet, úgy panaszával kapcsolatban fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (MNB). Az MNB elérhetőségei:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

A kérelem megküldhető:

- postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777. címre);
- leadható személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.);
- leadható bármely Kormányablakon;
- és elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül.

A Pénzügyi Békéltető Testület (<https://www.mnb.hu/bekeltetes>) elérhetőségei:

Levélcím:

Pénzügyi Békéltető Testület

1525 Budapest, Pf.: 172

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Tájékoztatjuk hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt pénztárunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. számú törvény 103. § (1) bekezdés alapján.

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), valamint honlapján, az alábbi linken érhető el: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>.

Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina körút 6.), továbbá azt az erre irányuló külön kérésére (telefon: +36 (1) 452 5444; e-mail: cím egeszsegpenztar.hu@generali.com; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) pénztárunk is térítésmentesen megküldi Önnek.

vagy

B; Tájékoztatjuk, hogy Pénztárunk megítélése szerint az Ön panasza a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, ezért amennyiben elutasító álláspontunkkal nem ért egyet, úgy panaszával kapcsolatban a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat. Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt pénztárunk nem tett általános alávétési nyilatkozatot a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. számú törvény 103. § (1) bekezdés alapján. A Pénzügyi Békéltető Testület (<https://www.mnb.hu/bekeltetes>) elérhetőségei:

Levélcím:

Pénzügyi Békéltető Testület
1525 Budapest, Pf.: 172

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), valamint honlapján, az alábbi linken érhetőek el: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>. Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina körút 6.), továbbá azt az erre irányuló külön kérésére (telefon: +36 (1) 452 5444; e-mail: cím egeszsegpenztar.hu@generali.com; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) pénztárunk is térítésmentesen megküldi Önnek.

vagy

C; Tájékoztatjuk, hogy Pénztárunk megítélése szerint az Ön panaszának kapcsolatos része a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben hivatkozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos, ezért amennyiben elutasító álláspontunkkal nem ért egyet, úgy panaszának ezen részével kapcsolatban fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (MNB). A MNB elérhetőségei:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

A kérelem megküldhető:

- postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777. címre);
- leadható személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.);
- leadható bármely Kormányablakon;
- és elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül.

Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2024. június 12-től

- 19

Tájékoztatjuk továbbá, hogy megítélésünk alapján panaszának része a tagsági jogviszonnyal kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, ezért amennyiben erre vonatkozó nem ért egyet, úgy panaszának ezen részével kapcsolatban a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat. Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt Pénztárunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. számú törvény 103. § (1) bekezdés alapján. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levélcím:

Pénzügyi Békéltető Testület
1525 Budapest, Pf.: 172

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), valamint honlapján, az alábbi linken érhetők el: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>. Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatványok/kerelem-nyomtatvány>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina körút 6.), továbbá azt az erre irányuló külön kérésére (telefon: +36 (1) 452 5444; e-mail: cim.egeszsegpenztar.hu@generali.com; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) pénztárunk is térítésmentesen megküldi Önnek.

Kérjük megértését, és a fentiek szíves tudomásulvételét

Tisztelettel:

.....
név
beosztás

.....
Név
beosztás

FÜGGELÉK IV.

A pénztár panaszbejelentő nyomtatványa

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 Önszegélyező 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)

- 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 egyenlegértesítőn 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. egyenlegértesítő, adóigazolás, képviselő meghatalmazása, egyéb)

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

Kelt: _____

FÜGGELÉK V.

A Felügyelet által kialakított bejelentő lap

letölthető: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

Ön abban az esetben fordulhat kérelemmel a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha az alábbi feltételek mindegyike együttesen teljesül:

- **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célből vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, vagyis tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást,
- **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el** Önnel szemben,
- **nem telt el öt év** a jogsértés bekövetkezése óta,
- kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**,
- kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte**.

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

CÍMZETT

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank
1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

*Név:

*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

*Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):

--

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon személyesen írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát!

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

--

*A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:

Kelt:

aláírás

MELLÉKLET!

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!

Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt az MNB-hez címzett kérelem kitöltéséhez.

- **Vitáját ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatóknak” elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg.
(www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok)

A **panasz** az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani! A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, **pénzforgalmi szolgáltatással**¹ (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Fontos, hogy kérelmével kizárólag abban az esetben fordulhat az MNB-hez, ha a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
- panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy
- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén Ön akkor fordulhat az MNB-hez, ha a szolgáltató az írásbeli panasz közlését követő

- 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg
- 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza** és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha **panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!
- Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.

¹ **Pénzforgalmi szolgáltatások:** 1) fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 2) fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 3) fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és 4) ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik; 5) készpénzhelyettesítő fizetési eszköz – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt – kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása; 6) készpénzátutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét!** Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
- **A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap.** Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

Az MNB-hez többek között akkor fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy:

- a pénzügyi szolgáltató panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- a pénzügyi szolgáltató valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget,
- a pénzügyi szolgáltató tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, pl.: téves tájékoztatást adott Önnek, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat.** Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.
- Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat.**

Az MNB szervezeti keretein belül működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:


- idő előtt felmondta a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- szerződésszegése kárt okozott,
- biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el például a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.

FÜGGELÉK VI.

Fogyasztói kérelem PBT-hez

letölthető: <https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-1-2.pdf>

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonaloldó helye
	ÜGYSZÁM:	
Érkeztetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitalthati olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postaflók 172.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</p>	

Kérjük jelölje X-szel, ha a kérelme gépjármű hitellel vagy gépjármű lízinggel kapcsolatos	<input type="checkbox"/> Igen
---	--------------------------------------

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja és helye	□□□□ □□ □□	Születési helye:		
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztátag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja és helye	□□□□ □□ □□	Születési helye:		
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztátag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattnál, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazott neve:	_____
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	_____
2.3	Telefonszáma:	_____

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	_____
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	_____
3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	_____
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	_____

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt , és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> Igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét?	201..... év hó napján

150-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:	
6.1 Kérelmek tárgya szövegesen és összecszerűen:	
6.1.1.	A kérelem tárgya szövegesen:
6.1.2.	A kérelem tárgya összecszerűen: (ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni)
	Ft
6.2	A kérelem okának részletes bemutatása: <i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.</i>
<i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> Igen</i>	

150-B/1

PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

V.1.1

4/7

150-C	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□□□

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:		
Az eljárás megindításának feltétele , hogy az állítást alátámasztó iratokat másolatban mellékelj a kérelméhez. A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékelj az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni , milyen további okiratokat csatol.		
7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:		
7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügghöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: □□□□ □□ □□
--------------	---	------------------------------------

8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:

Hozzájárulok az eljárás írásbeli lefolytatásához, meghallgatás tartását nem kérem.	<input type="checkbox"/> igen
--	--------------------------------------

Kelt , 201... év hó napján

.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*

.....
1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

**Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi szolgáltató neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt,, 201... év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

V.1.1

7/7

FÜGGELÉK VII.

A PÉNZTÁR PANASZ BEJELENTÉSI JEGYZŐKÖNYVE

A panaszt bejelentő személy:

Név: _____

Lakcím: _____

Lev. cím: _____

Tel.sz.: _____

E-mail: _____

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

A panasz bejelentés helye: _____

Szolgáltató neve: 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: *Generalis Egészség- és Önszegélyező Pénztár Ügyfélszolgálat (1132 Bp., Váci út 36-38.,)*

A panasz bejelentés ideje: _____

Pénztári tagsági azonosítószám: _____

A panasz tárgya, részletes leírása (az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével):

Mellékletek:

Jegyzőkönyv felvételének helye, ideje: Budapest,

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:

A panaszt bejelentő személy aláírása:

(személyes panaszbejelentés esetén)
