

Azonosító:	1/2018 Panaszkezelési szabályzat
Állapot:	végleges
Verzió:	8.
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:	3/2018 (I.25.) igazgatótanácsai határozat
Hatálybalépés időpontja:	2018. január 25.

---

**Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár**  
Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2018. január 25-től



## A Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2018. január 25-től

## Tartalomjegyzék

I. A szabályzat célja .....	4
II. Hatály és felelősség .....	4
III. A szabályzatban hivatkozott, illetve annak kialakítása során alkalmazott jogszabályok, Magyar Nemzeti Bank által kiadott irányelvek, ajánlások .....	4
IV. Fogalmak.....	4
V. Bejelentés módja.....	5
VI. Bejelentés fogadása, vizsgálása .....	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. Jogorvoslati lehetőségek .....	10
XII. A panaszügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők.....	10
Záró rendelkezések .....	11
1. számú melléklet .....	12
FÜGGELÉK I.....	13
FÜGGELÉK II.....	14
FÜGGELÉK III.....	15
FÜGGELÉK IV.....	17
FÜGGELÉK V.....	19
FÜGGELÉK VI.....	24
FÜGGELÉK VII.....	33

## ***I. A szabályzat célja***

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen szabályozza a Generali Egészség- és Önségélyező 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 Önségélyező 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 érdeksérelemet (- 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 2018. január 25-től

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 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 hangfelvételtől 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 2018. január 25-től

- 6 -

- 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 Önségélyező 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 2018. január 25-től

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.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem formanyomtatványai megtalálhatóak a Pénztár, illetve az MNB honlapján. A tag a Pénztár V. fejezetben feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségen kérheti a formanyomtatványok költségmentes megküldését.

A Pénzügyi Békéltető Testület illetve az MNB fogyasztóvédelmi központ elérhetőségeit az I. számú Függelék tartalmazza.

## **Alávetés**

**A Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testületnél.**

## ***XII. A panaszügyintézésrel 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 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 Önségélyező Pénztár Igazgatótanácsa 2018. január 25-én távollévők között megtartott elektronikus szavazás útján fogadta el.

Lengyel Márk  
igazgatótanács elnöke

### **1. számú melléklet**

Kijelölt fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó adatai

## ***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 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-kerelmekkel-vagy-keresetekkel#1>

### **A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:**

PBT székhelye:	MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
ügyfélszolgálat:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
telefonszáma:	06-1-489-9700, 06-80-203-776
internetes elérhetősége:	www.penzugyibekeltetotestulet.hu
levelezési címe:	Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
meghallgatások helye:	1133 Budapest, Váci út 76.

### **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei:**

Székhelye:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési címe:	1534 Budapest, BKKP Pf. 777
Telefon:	(06 40) 203-776
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@mnb.hu

a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ részére a kérelem megküldhető:

- postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre);
- leadható személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1013 Bp. Krisztina krt. 39.);
- leadható bármely Kormányablakon;
- és elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül.

## **FÜGGELÉK II.**

**Jelzés panasz kézhezvételéről**

**Budapest, 2018. január 25.**

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, 2018. január 25.

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

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777  
Telefon: (06 40) 203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

A kérelem megküldhető:

- postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre);
  - leadható személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1013 Bp. Krisztina krt. 39.);
  - leadható bármely Kormányablakon;
  - és elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül.
- 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
- PBT székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.  
ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-80-203-776  
internetes elérhetősége: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)  
levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.  
meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

---

### Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2018. január 25-től

Kérjük megértését, és a fentiek szíves tudomásulvételét

Tisztelettel:

.....  
**név**  
beosztás

.....  
**Név**  
beosztás



## 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:	<input type="text"/>		
Telefon:		E-mail cím:	
Képviselő:			
Pénztár azonosító adatai			
Generali Egészségpénztár			
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:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Korábbi, hasonló panasz időpontja:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
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 egyenlegértesítőn <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 Önszegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2018. január 25-től

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

## FÜGGELÉK V.

### A Felügyelet által kialakított bejelentő lap

letölthető: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- ✓ **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz 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:

---

Generali Egészség- és Önsegélyező Pénztár

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2018. január 25-től

**\*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

---

**Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2018. január 25-től

- 21 -

## 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.

- **Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg.** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- **A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és**

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

- 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. Amennyiben **panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy egyáltalán 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.
- 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.
- **Kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 3 hónap**. Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják**.

---

**Generali Egészség- és Önségélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2018. január 25-től

**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 kapott, 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 által működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el**, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést,
- nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani 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:**


pl: a KHR-be 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>	vanillód helye
	ÜGYSZÁM:	
Érkeztetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<a href="http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu">www.penzugyibekeltetotestulet.hu</a>), kitalthati olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 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. (<a href="http://www.magyarorszag.hu">www.magyarorszag.hu</a>)</p>	

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

<b>1A. KÉRELMEZŐ adatai:</b> (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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

<b>1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai:</b> (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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

---

**Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár**

Panaszkezelési szabályzata  
Hatályos 2018. január 25-től

- 26 -

<b>150-A</b>	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 aláírattni, 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 alappból, 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 <b>nem</b> 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

<b>150-B</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"/>

<b>6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:</b>	
<b>6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:</b>	
<b>6.1.1.</b>	<b>A kérelem tárgya szövegesen:</b>
<b>6.1.2.</b>	<b>A kérelem tárgya összecszerűen:</b> (ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni)
	Ft
<b>6.2</b>	<b>A kérelem okának részletes bemutatása:</b> <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>	

V.1.1

3/7

**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):

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

**7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

*Az eljárás megindításának feltétele, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelni 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 mellékelni 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 <b>panasz/méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz/méltányossági kérelem elutasításáról</b>	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 <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> , 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 üggyhöz kapcsolódó <b>fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelni kívánt további iratokat.)	

<b>150-D</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"/>

**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.

**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 információs 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:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>									
<b>Lakcíme:</b>									
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table style="display: inline-table; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> Születési helye:								

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>									
<b>Lakcíme:</b>									
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table style="display: inline-table; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> Születési helye:								

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

<b>Pénzügyi szolgáltató neve:</b>	
<b>címe:</b>	

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:**

<b>Név:</b>	<b>Név:</b>
<b>Lakcím:</b>	<b>Lakcím:</b>
<b>Anyja neve:</b>	<b>Anyja neve:</b>
<b>Aláírás:</b>	<b>Aláírás:</b>



## 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 : \_\_\_\_\_

*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 2018. január 25-től