

## **Panaszkezelési - ügyfélszolgálati Szabályzat**

:

# Tartalomjegyzék

I. A szabályzat hatálya és a kapcsolódó szabályok .....	3
II. Fogalmak, meghatározások .....	3
III. Általános rendelkezések .....	5
IV. Az Ügyfélszolgálat feladatai .....	7
V. A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje .....	8
VI. Utólagos teendők .....	12
VII. Záró rendelkezések.....	13

Jelen szabályzat a DANUBIUS Egészség- és Önszegélyező Pénztár (a továbbiakban: Pénztár) ügyfélszolgálatának működési rendjét, valamint a Pénztár működésével kapcsolatos panaszügyek és kérelmek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A jelen szabályzat rendelkezéseinek célja, hogy a Pénztár a tagokkal és a szolgáltatásra jogosult közeli hozzátartozókkal való kapcsolattartást, valamint az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárás módokat egyértelműen szabályozza.

## **I. A szabályzat hatálya és a kapcsolódó szabályok**

A szabályzat a Pénztár valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára (személyi hatály) a Pénztártag által a DANUBIUS Egészség- és Önszegélyező Pénztár tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) és kérelem kezelésének eljárási rendjére (tárgyi hatály) vonatkozik.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a Pénztár általános működését érinti (pl.: termék és szolgáltatás igénybevétel módjának meghatározása, nyitva tartást érintő kérdések stb.).

A panaszok kezelését érintő jogszabályok:

- az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló többször módosított 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.), továbbá a végrehajtására kiadott,
- az önkéntes kölcsönös egészség- és önszegélyező pénztárak egyes gazdálkodási szabályairól szóló 268/1997. (XII. 22.) Korm. rendelet
- az önkéntes kölcsönös egészség- és önszegélyező pénztárak beszámoló készítési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól szóló 252/2000. (XII. 24.) Korm. rendelet
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

## II. Fogalmak, meghatározások

### *Panasz:*

**A panasz a tagnak a pénztár - szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szolgáltatónak a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - **tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.****

### *Méltányossági kérelem:*

A pénztárhoz írásban vagy szóban beterjesztett olyan megkeresések, amelyekben a Pénztártag sajátos körülményeire hivatkozva az általánosan alkalmazott eljárásoktól eltérő elbírálást/megoldást, egyedi, az általános feltételektől rá nézve kedvezőbb döntés meghozatalát kérelmezi.

Ezen jogát csak akkor gyakorolja a Pénztár, amikor a kár felmerülésében nem bizonyítottan, de nem is kizárható módon a pénztári ügyintézés (pl.: ügyintéző személyes vagy telefonon történt információ-szolgáltatása, rendszerhiba) is közrejátszhatott.

### *Reklamált összeg:*

A Pénztártag panaszbejelentésében megjelölt összeg, amely tartalmazza: az általa igénybevett szolgáltatásban megjelenő alapösszeget, a kárigényt – amennyiben van - amely összeg a kifogásolt eljárás következtében hátrányára felmerült.

### III. Általános rendelkezések

A pénztár biztosítja, hogy a pénztártag a pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát az alábbi módok bármelyikén közölhesse:

1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen;
- b) telefonon;

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton;
- c) telefaxon;
- d) elektronikus levélben.

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is.

A pénztár

- a) a szóbeli panaszt valamennyi, a pénztártagok számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16:30 óráig,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16:30 óráig, szerdán 8 órától 20 óráig,
- c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

A pénzügyi és egészségpénztári tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot kötelesek működtetni.

A pénztár az ügyfélszolgálatán személyes tanácsadói, egyebekben telefonos és elektronikus levelező ügyfélszolgálatot tart fenn.

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a Pénztár úgy megállapította meg, illetve működésének feltételeiről oly módon gondoskodik, hogy a fogyasztói érdekek ne sérüljenek.

Az ügyfélkapcsolat ügyfélszolgálatból és panaszkezelésből áll, mely feladatokat a pénztár mindenkor a felek kölcsönös érdekeinek egyensúlyos rendezése céljából végez.

A DANUBIUS Egészség- és Önszegélyező Pénztár ügyfélszolgálatának elérhetőségei – ahol a panasz közlésére lehetőség van - a következők:

Az ügyfélszolgálat címe: 1026 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 47.

(Első Csillagszint)

Ügyfélszolgálati telefon: 1/889-41-86

Elektronikus levelezési cím: [egeszsegpenztar@danubiushotes.com](mailto:egeszsegpenztar@danubiushotes.com)

Ügyfélszolgálati hivatalos órák:

minden munkanap 08:00 – 16:30, szerdai munkanapokon 08:00 – 20:00

A pénztártag nem csak személyesen, hanem meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben a pénztártag meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Pénztár lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett és a jelen szabályzat mellékletét is képező - formanyomtatványt alkalmazhasson. A Pénztár a honlapján is elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Pénztár az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A panaszos kérheti ezen formanyomtatványok pénztár általi költségmentes megküldését is a pénztár jelen szabályzatban rögzített, vagy a pénztár honlapján feltüntetett további bármely elérhetőségén.

A pénztár fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója:

Biróné Rózsás Margit

telefonszáma: 06 1/889-40-24

Mindezeken túlmenően a Pénztár székhelyén a Munkáltatói tagi vezérigazgatói titkárság is útbaigazítást ad a pénztár esetleges megkeresőinek, panaszosainak.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, a pénztár a panasz kivizsgálásáért a panaszossal szemben külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Jelen szabályzatot az Ügyfélszolgálaton a Pénztártagok számára hozzáférhető módon is közzéteszi a Pénztár.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

A panaszügyek kezelésének irányítását az Igazgatótanács látja el a közvetlen felügyelete alá tartozó Ügyfélszolgálaton keresztül.

Az Igazgatótanács – az Ügyfélszolgálat statisztikus és elemző jelentései alapján – köteles folyamatosan figyelemmel kísérni a panaszos ügyek alakulását pénztári szinten és a szükséges megelőző intézkedéseket megfelelően foganatosítani.

A pénztár az Igazgatótanács útján gondoskodik arról, hogy a szolgáltatókkal kötendő szerződés a pénztártagok panaszkezelését intézményesítse és azt a pénztár számára betekinthetővé tegye.

## **IV. Az Ügyfélszolgálat feladatai**

Az ügyfélszolgálat tájékoztatási kötelezettsége legalább az alábbiakra terjed ki:

- általános információk a pénztárról, valamint az egészség- és önszegélyező pénztári rendszerről,
- pénztári, munkáltatói és személyes azonosítók,
- szerződött szolgáltatók listája,
- adózással és társadalombiztosítással kapcsolatos kérdések, adókedvezmények,
- az állami és szakmai felügyeleti szervek elérése, pénztárszövetségek elérése,
- díjfizetési, pénzügyi és jogi információk, stb.

feladata továbbá:

- a Magyar Nemzeti Bank és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelettől érkező, továbbá postai hálózatban keletkezett panaszok koordinálása – hacsak az Igazgatótanács másként nem rendelkezik;
- a panaszügyek központi nyilvántartási rendszerének karbantartása, mely nyilvántartási rendszernek alkalmasnak kell lennie a panaszok, kérelmek útjának nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre;
- a panaszügyek rendszeres elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok és információk az érintett szervezeti egységek részére történő eljuttatása;
- a panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenység koordinálása.

Jelen szabályzat felhatalmazza az Ügyfélszolgálatot, hogy a panaszkezeléshez kapcsolódó információs rendszert saját hatáskörben kialakítsa, kezelje, karbantartsa, módosítsa.

## **V. A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje**

A pénztár biztosítja, hogy a pénztártag a pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénztár felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Pénztár öt évig őrzi.



Az ügyfél kérésére a Pénztár biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Szóbeli panasz esetén - ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre - a Pénztár közli a pénztártaggal a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a pénztár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a pénztártagnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénztár a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) a pénztártag neve;
- b) a pénztártag lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a pénztártag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) pénztári azonosító;
- f) a pénztártag által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a pénztártag aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A Pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól:

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

A Pénztár a panaszt benyújtó pénztártag adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

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

A Pénztártag panaszbejelentését és kérelmét köteles bármelyik szervezeti egység befogadni. Amennyiben a befogadó szervezeti egység illetékes a bejelentés kivizsgálásában, a kivizsgálást megkezdi az Ügyfélszolgálat értesítése mellett. Ha nem illetékes, akkor átadja az Ügyfélszolgálatnak, ahol az illetékes szervezeti egységhez továbbítják. A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt ellátó szervezeti egység munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. A személyesen leadott írásbeli vagy szóbeli panasz esetén a pénztártagot a Pénztár tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panaszban érintett szervezeti egység vezetője a bejelentésnek nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

Az érintett szervezeti egység a panaszbejelentések kivizsgálásába szükség szerint más szakterületet, ügyfél-kapcsolattartót is jogosult bevonni. Információkérés és-szolgáltatás írásban (e-mailen, postai úton, faxon) történik.

A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a tényállást.

A pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a pénztártagnak.

A Pénztár a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Pénztár a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A Pénztár a válaszát oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Pénztár a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás:

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a pénztártag az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mn.b.hu);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mn.b.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.b.hu));

c) bíróság.

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

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Jogos panaszokhoz kapcsolódó kárigény esetén, a panaszvizsgáló szervezeti egység megvizsgálja a bejelentett kár jogosságát, mértékét és megállapítja a Pénztártag jogos kárigényét, ügyintézői hiba esetén az ügyintézői kártérítési kötelezettség és a pénztári veszteség mértékét, majd az Igazgatótanács elé terjeszti a kérelmet. A döntésről másolatot kap az Ügyfélszolgálat.

Méltányossági jogot a Pénztár Igazgatótanácsa gyakorolhat.

Méltányossági kérelem esetén az Ügyfélszolgálat a kérelmet az érintett szervezeti egységnél nyilvántartott információkkal kiegészítve és az ügyfél részére történő jóváírásra / kifizetésre vagy egyéb intézkedésre vonatkozó javaslattal, indoklással ellátva az Igazgatótanács elé terjeszti. Az előterjesztésnek tartalmaznia kell a méltányossági kérelem tárgyát, a Pénztártag által megjelölt összeget, a részére javasolt kifizetést / jóváírást indoklással ellátva. Az előterjesztéshez mellékelni kell a kérelemhez kapcsolódó dokumentumokat. A döntésről másolatot kap az Ügyfélszolgálat.

A pénztár – a tag előzetes tájékoztatását követően – jogosult az ügyfélkapcsolat eseményeit fizikai, vagy elektronikus hordozóra rögzíteni.

## **VI. Utólagos teendők**

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak. Az Ügyfélszolgálat éves gyakorisággal elemzést készít az Igazgatótanács számára a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatba való beépítése céljából.

### **A panasz nyilvántartása, statisztika**

A pénztár a pénztártagok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Pénztár a nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

## **VII. Záró rendelkezések**

Amennyiben a jelen Panaszkezelési szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy a DANUBIUS Egészség- és Önszegélyező Pénztár gyakorlatában a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, ameddig a jelen szabályzat módosítása meg nem történik.

A pénztár a jelen szabályzatot a pénztártagok számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti.

A DANUBIUS Egészség- és Önszegélyező Pénztár Igazgatótanácsa a jelen Panaszkezelési - ügyfélszolgálati szabályzatot a 2018. év január hó 26. napján megtartott Igazgatótanács ülésén fogadta el.

A jelen szabályzat az elfogadása napján lép hatályba.

Kelt: Budapest, 2018. év január hó 26. napján

.....  
**Dienes Péter**  
**az Igazgatótanács elnöke**  
**a DANUBIUS Egészség- és Önszegélyező Pénztár**  
**Igazgatótanácsa részéről**

Az okiratot szerkesztette és ellenjegyezte Dr. Reneczéder Éva ügyvéd (Iroda: 1061 Budapest, Andrássy út 5. lajstromszám: 13250 Budapesti Ügyvédi Kamara) Budapesten, 2018. év január hó 26. napján:

Melléletek:

1.sz. melléklet: Panaszbejelentő lap

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

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

**Felek adatai**

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

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

--

\*személyesen tett panasz esetén

**I. Ügyfél panaszja és igénye**

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

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

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. önkéntes egészségpénztári szolgáltatás):**

**Panasz oka:**

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



Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása:**

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

Kelt:

Aláírás: