

Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz

(3/2010. számú vezérigazgatói utasítás az Astra S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe Panaszkezelési szabályzatáról 2. számú melléklet)

bélyegző helye

Societatea Comerciala de Asigurare-Reasigurare Astra S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.
Ügyfélszolgálat: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14. fsz.
Levelezési cím: 1371 Budapest, Pf.: 444.

Telefon: +36-1-327-0660
Fax: +36-1-803-6115
E-mail: panasz@astrabiztosito.hu

PANASZOS

NÉV:

CÍM:

LEVELEZÉSI CÍM:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

KÉPVISELŐ*:

KÖTVÉNYSZÁM:

RENDSZÁM / KÁRSZÁM:

**ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT. KÉPVISELŐ ESETÉN KÉRJÜK, MEGHATALMAZÁST CSATOLNI SZÍVESKEDJEN!*

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

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!

AZ ASTRA S. A. BIZTOSÍTÓ A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA:

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
- DÍJ, KÖLTSÉG, VÁLTOZÁSA
- SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
- JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK
- A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESSEN NYÚJTOTTÁK
KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
- EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
- A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
- KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
- KÁR KELETKEZETT
- NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
- A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI
- SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
- TÉVES TÁJÉKOZTATÁS
- SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
- HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS
- SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

III. A PANASZOS IGÉNYE

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE |
| <input type="checkbox"/> MÁSA SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> DÍJCSÖKKENTÉS |
| <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE | ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS |

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

V. JOGI INDOKOLÁS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

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

HA AZ ASTRA S.A. BIZTOSÍTÓ 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

AZ ASTRA S.A. BIZTOSÍTÓ VÁLASZA

(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik!)

ÜGYIRAT SZÁMA:

- TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:
 RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

- A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

- A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

- TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE VAGY A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ FORDULHAT AZ ALÁBBI CÍMEN:

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ AZ ASTRA S. A. BIZTOSÍTÓNAK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

- ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST
 NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

- TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS: