

Ez a nyomtatvány az Európai Bizottság által készített panasznyomtatvány alapján készült. Célja, hogy a szolgáltatók és a fogyasztók közötti kommunikációt és a viták rendezését elősegítse.

## FELEK ADATAI

Panaszos	
Név:	
Szerződés azonosítószám vagy CallCenter azonosítószám:	
Cím:	
Minősége:	<input type="checkbox"/> Szerződő <input type="checkbox"/> Biztosított <input type="checkbox"/> Kedvezményezett <input type="checkbox"/> Egyéb, pl. károsult (megfelelőt x-szel bejelölni)
Telefon:	
E-mail:	
Képviselő*:	

Aegon Magyarország Zrt.	
Név:	
Cím:	
Telefon:	
Fax:	
E-mail:	
Egyéb:	

\* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt.

## 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!

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonos ügyfélszolgálatunk ad – közérthető, szakszerű és érdemi – információt, a 06-1-477-4800 számon, hétköznap 8–18 óra között, csütörtökön 20 óráig.

# ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

## I. A PANASZ

A panasz észlelésének időpontja:

év  hó  nap

Ha volt ilyen, a korábbi hasonló panasz időpontja:

év  hó  nap

A panasz oka (értelemszerűen, akár több pontot is megjelölve):

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Visszautasították a szolgáltatásnyújtást                                  | <input type="checkbox"/> Díj, költség, kamat változása                  |
| <input type="checkbox"/> Semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak                                    | <input type="checkbox"/> Járvékos költségek                             |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották                                  | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződési feltételekre vonatkozó panasz |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást késedelmesen nyújtották,<br>a késedelem időtartama: _____ | <input type="checkbox"/> Kárbecslés                                     |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották                                | <input type="checkbox"/> Kártérítés visszautasítása                     |
| <input type="checkbox"/> Kár keletkezett   | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítés                       |
| <input type="checkbox"/> A kiszolgálás körülményei   | <input type="checkbox"/> Szerződésmódosítás                             |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatás  | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                           |
| <input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás  | <input type="checkbox"/> Szolgáltatás megszüntetése                     |

Panaszolt szolgáltatás típus (pl. lakásbiztosítás, KGFB, életbiztosítás, vagyongár stb.):

## II. A PANASZOS IGÉNYE

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Szolgáltatás nyújtása     | <input type="checkbox"/> Tájékoztatás                     |
| <input type="checkbox"/> Szolgáltatás kiegészítése | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegének módosítása |
| <input type="checkbox"/> Más szolgáltatás nyújtása | <input type="checkbox"/> Kártérítés fizetése              |
| <input type="checkbox"/> Szerződés módosítása      | Összege: _____  |
| <input type="checkbox"/> Szerződés megszüntetése   | <input type="checkbox"/> Reaktiválás                      |
| <input type="checkbox"/> Egyéb igény:              |   |

Egyéb részletek:

### III. PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA

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

--

--

### IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK

(számla, szerződés, képviselő meghatalmazása, egyéb)

Csatolt dokumentumok:

1.
2.
3.
4.

A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panaszszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indokolással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

Kelt:     év   hó   nap

aláírás