

Biztosító**PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS ÚTMUTATÓ**

Társaságunk kiemelt célja, hogy ügyfelei elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét. E célunk megvalósítása érdekében kérjük, hogy amennyiben Önt ügyintézés során bármilyen sérelem érte, jelezze azt felénk, hogy bejelentését minél hamarabb kivizsgálhassuk és mind társaságunk, mind az Ön számára meg- nyugtatóan orvosolhassuk.

A panasz bejelentése

Személyesen: szóban, illetve írásban, ügyfélszolgálati irodáinkban, azok nyitvatartási idejében, ahol panaszát társaságunk ügyfélszolgálati munkatársai szóbeli panasz esetén azonnal megvizsgálják, és szükség szerint orvosolják. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, illetőleg amennyiben Ön a panaszát írásban nyújtja be, azt rögzítik és a fentiek szerinti bejelentésekről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére. Ügyfélszolgálati irodáink elérhetőségéről a www.groupama.hu weboldalunkon tájékozódhat.

Telefonon: a biztosító TeleCenter telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 1 467 3500 telefonszámon. Munkatársaink hétfő, kedd, csütörtök 8.00 órától 17.00 óráig, szerda 8.00 órától 20.00 óráig, pénteken 8.00 órától 16.00 óráig folyamatosan állnak ügyfeleink rendelkezésére. Üzemidőn kívül az automatikus menüpontok minden nap 20.00 óráig aktívak.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Telefaxon: a Groupama Biztosító Zrt. +36 1 361 0091 telefax számán.

Postai úton: a Groupama Biztosító Zrt. 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C, illetve az 1380 Budapest, Pf. 1049 levélcímen.

Elektronikus levélben: a www.groupama.hu weboldalunk „Írjon ne-

künk!” menüpontjában, amelyre beérkező leveleket a biztosító folyamatosan fogadja.

A panaszkezelési eljárás

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat társaságunk nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A biztosító a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásáról, továbbá az értesítő levélben pontosan megjelölésre kerül a panasz beérkezésének időpontja, a panasz intézésére illetékes szervezeti egység, az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

A panaszok kivizsgálására és a válaszdásra rendelkezése álló határidő a panasz társaságunk bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap, azonban társaságunk törekszik arra, hogy a választ Ön a lehető leghamarabb kézhez kapja.

Érdemi, kifejtő válaszában társaságunk hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, döntését indoklással látja el, valamint a panasz elutasítása esetén tájékoztatja Önt a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

Tisztelettel tájékoztatjuk, hogy a www.groupama.hu internetes oldalunkon és társaságunk Panaszkezelési szabályzatában – mely elérhető internetes oldalunkon és az ügyfélszolgálati irodáinkban is – további részletes információkat nyújtunk panaszkezelési eljárásunkról.

Szíves figyelmébe ajánljuk a Magyar Nemzeti Bank honlapját (www.mnb.hu), ahol a Fogyasztóvédelem, valamint a Békéltetés (PBT) fül alatt további hasznos információkat olvashat.

Reméljük, hogy a jövőben elégedett ügyfeleink között üdvözölhetjük!

Groupama Biztosító Zrt.