

Biztosító**Panaszkezeléssel 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 megnyugtatóan 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 Központi TeleCenter telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 1 467 3500 telefonszámon. A szolgáltatási idő hétfő, kedd, csütörtök 8.00 órától 17.00 óráig, szerda 8.00 órától 20.00 óráig, pénteken 8.00 órától 14.00 óráig terjed. 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 a 1380 Budapest, Pf. 1049 levélcímén.

elektronikus levélben: a www.groupama.hu weboldalunk „Írjon nekünk!” üzenetküldő felületén, 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 panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld Társaságunk a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül a panasz intézésére illetékes Szervezeti egység, az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Társaságunk bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap, azonban Társaságunk törekszik arra, hogy a válaszunkat 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.

Szíves figyelmébe ajánljuk a Magyar Nemzeti Bank honlapját (www.mnb.hu), ahol a Felügyelet, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület fül alatt további hasznos információkat olvashat.

Reméljük, hogy a jövőben elégedett Ügyfeleink között üdvözölhetjük!

Groupama Biztosító Zrt.