



## 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 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](http://www.groupama.hu) weboldalunkon tájékozódhat.

**Telefonon:** a biztosító TeleCenter telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 1 467 3500 telefonszámon. Munkatársaink hétfőn, kedden, csütörtökön 08.00 órától 18.00 óráig, szerdán 08.00 órától 20.00 óráig, pénteken 08.00 órától 17.00 óráig folyamatosan állnak ügyfeleink rendelkezésére. Üzemidőn kívül az automatikus menüpontok minden nap 20.00 óráig aktívak.

Amennyiben 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](http://www.groupama.hu) weboldalunk „Írj nekünk!” 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 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 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](http://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](http://www.mnb.hu)), ahol a Pénzügyi Navigátor, valamint a Békéltetés (PBT) fül alatt további hasznos információkat olvashat.

Reméljük, hogy a jövőben elégedett ügyfeleink között üdvözölhetjük!

**Groupama Biztosító Zrt.**