

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Társaságunk kiemelt célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez, és ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, ügyvitelünkkel, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Ügyfeleinkben.

A panaszok megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkalmazzuk.

**A panasz fogalma:** az ügyfél, a felelősségbiztosítás károsultja vagy a partner (üzleti partnerek, üzletkötők) – továbbiakban együttesen panaszt bejelentő - olyan, a Társaságunkhoz közvetlenül vagy közvetítéssel eljuttatott írásbeli, szóbeli közlése, vagy egyéb a Társaságunk tudomására jutott információ, amelyben a Társaságunk bármely termékével, szolgáltatásával - ideértve a partnerek szolgáltatását is -, eljárásával, adott szervezeti egység(ek) vagy a hálózat bármely munkatársának magatartásával kapcsolatban **konkrét kifogást** emel.

Ön a következő lehetőségek bármelyikével élhet a panaszbejelentéskor.

### 1. Személyes panaszügyintézés

Társaságunknál az alábbi címeken és nyitvatartási időben lehet személyesen panaszbejelentést tenni.

<b>Üzleti Igazgatóságok, vidéki Ügyfélszolgálati Irodák: Hétfő - Csütörtök: 8:00 - 16:00, Péntek: 8:00-14:00</b>	
Budapesti Üzleti Igazgatóság	1119 Budapest, Fehérvári út 84/A.
Hajdú-Bihar megyei Üzleti Igazgatóság	4029 Debrecen, Berek u. 3.
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Üzleti Igazgatóság	4400 Nyíregyháza, Szabadság tér 10. Fsz.1.
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Üzleti Igazgatóság Kisvárdai Értékesítési Iroda	4600 Kisvárdai, Szent László u. 59.
Heves megyei Üzleti Igazgatóság	3200 Gyöngyös, Belváros tér 4.
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei	3530 Miskolc, Corvin u. 7.
Dél-Magyarországi Ügyfélszolgálati Iroda	6000 Kecskemét, Trombita u. 2.
Fejér megyei Üzleti Igazgatóság	8000 Székesfehérvár, Károly János utca 35.
Győr-Moson-Sopron megyei Üzleti Igazgatóság	9021 Győr, Bajcsy-Zsilinszky u. 18.
Győr-Moson-Sopron megyei Üzleti Igazgatóság Mosonmagyaróvári kirendeltsége	9200 Mosonmagyaróvár, Sattler János utca 1.
Dél-Dunántúli Ügyfélszolgálati Iroda	7623 Pécs, Szabadság út 21.
Nyugat-Dunántúli Ügyfélszolgálati Iroda	9700 Szombathely, Vörösmarty u. 31/a.
<b>Vezérigazgatóság személyes ügyfélszolgálat: 1123 Budapest, Alkotás u. 50.</b>	
Személyes ügyfélszolgálat nyitva tartás: Hétfő: 8:00-20:00, Kedd - Péntek: 8:00 - 16:00	

### 2. Elektronikus panaszügyintézés

Panaszbejelentést elektronikusan az [info@signal.hu](mailto:info@signal.hu) e-mail címre küldhet.

### 3. Telefonos panaszügyintézés

<b>Telefonos Contact Center Belföldről (kékszám): 06 40 405-405, Külföldről: +36 1 458 - 4200 telefonszámon érhető el</b>
Telefonos Contact Center nyitva tartás: Hétfő: 8:00-20:00, Kedd - Csütörtök: 8:00-17:00, Péntek: 8:00-14:00

### 4. Postai úton történő panaszügyintézés

<b>SIGNAL Biztosító Zrt. Vezérigazgatóság Panaszkezelési Csoport</b>	1123 Budapest, Alkotás u. 50. Levélcím: 1519 Budapest, Pf. 260
--	--

Az elektronikus és postai ügyintézésnél a gyors ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van a Panasztevő személyazonosító adataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (kötvényszám(ok), kárszám). A panaszügyintézéshez szükséges adatok helyes megadását és ezáltal a leggyorsabb panaszügyintézését úgy érheti el, ha a mellékelt Panaszbejelentő nyomtatványt kitölti, (honlapunkról letölthető: [http://www.signal.hu/download/panasz\\_bejelentolap.pdf](http://www.signal.hu/download/panasz_bejelentolap.pdf)), és Társaságunk részére személyesen átadja vagy levélben, illetve fax-on megküldi.

Az Ön bejelentéseinek feldolgozásával érhetjük el, hogy

- ✓ Ügyfeleink érdekében javítsunk szolgáltatásaink és termékeink minőségén, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez a panaszok orvoslása is nagymértékben hozzájárul.
- ✓ Panaszügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat gyorsan orvosoljuk.
- ✓ Ügyfeleink panaszát – amikor lehetséges – már az első kapcsolatfelvételkor igyekszünk kezelni. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor a panaszt a törvény által biztosított határidőn belül megválaszoljuk.
- ✓ A jelenleg érvényes jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására, megválaszolására, s mindent megteszünk, hogy ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.

Amennyiben igyekezetünk ellenére mégis elégedetlen lenne azzal, ahogyan panaszát kezeltük, akkor az alábbi szervhez fordulhat.

#### **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete**

1535 Budapest 114., Pf. 777

Telefon: 06-40-203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu)

Web: <http://www.pszaf.hu/>

Panaszbejelentés: <http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap>

Tájékoztatjuk továbbá ügyfeleinket, hogy panaszaikkal a területi gazdasági kamarák mellett működtetett békéltető testületekhez is fordulhatnak, illetve fogyasztói jogviták rendezése a fentiekén túl bírói úton, polgári peres vagy nemperes eljárás keretében is lehetséges.

**Békéltető testületek elérhetőségei**

Testület	Cím	Telefon
Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06-76-501-525, 06-76-501-500
Baranya megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.	06-72-507-154
Békés megyei Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06-66-324-976, 06-66-446-354, 06-66-451-775
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06-46-501-091, 06-46-501-870
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	06-1-488-2131
Csongrád megyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06-62-486-987
Fejér megyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.	06-22-510-310
Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06-96-520-217
Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06-52-500-749
Heves megyei Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola út 15.	06-36-416-660/105
Jász-Nagykun-Szolnok megyei Békéltető Testület	5000 Szolnok, Versegly park 8.	06-56-510-610
Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 8.	06-34-513-010
Nógrád megyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a.	06-32-520-860
Pest megyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.	06-1-474-7921
Somogy megyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06-82-501-000
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi út 2.	06-42-311-544, 06-42-420-180
Tolna megyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.	06-74-411-661
Vas megyei Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356
Veszprém megyei Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06-88-429-008
Zala megyei Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06-92-550-514