



Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk, a GRANTIS Hungary Zrt. (a továbbiakban: **Társaság**) számára **független biztosításközvetítőként (alkuszként)** kiemelten fontos, hogy az ügyfelek elégedettek legyenek Társaságunk tevékenységével. Sajnos minden erőfeszítésünk ellenére előfordulhat olyan eset, amikor az ügyfél kifogást, elégedetlenséget fogalmaz meg. Tudjuk, hogy ilyenkor milyen fontos, hogy a panaszok kivizsgálása és kezelése alapos, hatékony és késlekedés nélküli legyen, továbbá megfeleljen a törvényi és egyéb előírásoknak.

Az alábbiakban a panaszkezeléssel összefüggésben az alábbi rövid áttekintést adjuk.

Panasz bejelentése

Panaszát az alábbi módokon tudja eljuttatni Társaságunkhoz:

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) cím: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
ab) nyitvatartási idő:

- hétfőtől péntekig: 08:00-16:00 óra között.

b) telefonon:

ba) telefonszám: 3615858555

bb) hívásfogadási idő:

- hétfő: 08:00-20:00 óra között,

- kedd, szerda, csütörtök, péntek: 08:00-16:00 óra között.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.,

b) postai úton: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.,

c) elektronikus levélben: panaszkezeles@grantis.hu

d) telefaxon: 0617002991

A panaszával kapcsolatban meghatalmazott útján is eljárhat.



A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panaszát az összes körülmény figyelembevételével vizsgáljuk ki. Célunk, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülhető legyen a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulása.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panaszügyet sikerül azonnal orvosolni, ezzel a panaszügy lezárul. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, nem vezet eredményre, valamint írásbeli panasz esetén a panaszt 30 napos határidőben kell kivizsgálni és megválaszolni. A vizsgálat állásáról érdeklődhet Társaságunknál.

A vizsgálati szakaszban előfordulhat, hogy további információkra, dokumentumokra lesz szükségünk, ez esetben felvesszük Önnel a kapcsolatot.

A panaszra adott, indoklással ellátott válaszunkat postai úton vagy – ha ennek jogszabályi feltételei fennállnak – elektronikus úton megküldjük az Ön részére.

Amennyiben igyekezetünk ellenére a kapott válasz alapján Ön úgy ítéli meg, hogy panaszát nem megfelelően kezeltük, és Ön fogyasztónak minősül, a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén). Az aktuális elérhetőségek:

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 172. (Pénzügyi Békéltető Testület)

telefon: +36-80-203-776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbt.hu

honlap: <http://www.mnbt.hu/bekeltetes>.

b) **Magyar Nemzeti Bank**. Az aktuális elérhetősége:

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

telefon: + 36-80- 203-776

fax: + 36 1 429 8000

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbt.hu

honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

b) **Bíróság**.

A panaszkezeléssel kapcsolatban további részletes információkat talál Panaszkezelési Szabályzatunkban, mely elérhető székhelyünkön, valamint honlapunkon (www.grantis.hu oldalon külön Panaszkezelés menüpont alatt).