

TÁJÉKOZTATÁS

Az Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft. panaszkezelési elvei és gyakorlata

Társaságunk célja, hogy ügyfeink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez, ezáltal ügyfeink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, legyen az pozitív vagy akár negatív, amely szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:

A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy ügyfeink érdekében javítsuk szolgáltatásaink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeink elégedettségét. Ehhez panaszai orvoslása is hozzájárul.

Panasz ügyintézési 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 minél gyorsabban orvosoljuk.

Ehhez az is hozzájárul, hogy ügyfeink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az adott ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, ügyfeinket az ügyintézés során is tájékoztatjuk arról, hogy a panaszkezelési folyamat hol tart, és mikorra várható végső válaszuk.

Bár az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy ügyfeink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.

Ügyfeink visszajelzéseinek fogadására minden kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejtthessék élőszóban, telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az ügyfél személyazonosító adataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (kötvényszám, szerződésszám). Amennyiben nem közvetlenül az ügyfél, hanem meghatalmazottja jár el a panaszügyben, a fentiekén túl érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. Honlapunkon (www.ensure.hu) elérhető a panaszbejelentő lap, a meghatalmazás, valamint az MNB panaszkezelési oldalai és az ott található panaszbejelentő lap, melynek alkalmazását természetesen elfogadjuk.

Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban:

- **Ügyfélszolgálatunkon**, melynek címe és nyitva tartása:
1171 Budapest, Berky Lili u. 58. 1. em. 2. H-CS: 8-16.30-ig, P: 8-13.30
A véleményeket és észrevételeket ügyfélszolgálatunkon meghallgatják ügyintézőink, a panaszt írásban rögzítik, illetve ügyfeink kitölthetik vagy leadhatják a panaszbejelentésüket
- **Munkatársaink, megbízottaink** meghallgatják észrevételeiket, és a panaszt írásban rögzítik,
- **Telefonon:** +36-1-444-9040 állandó panasz rögzítőkön a (normál díjas, 0-24 órás működés)

Írásban:

- **E-mailben:** a panasz@ensure.hu e-mail címen,
- **Telefaxon:** a +36-1-253-09-41-es faxszámon,

- **Ügyfélszolgálatunkon:** ügyfeink kitölthetik és leadhatják munkatársainknak azokat az előrenyomott panaszbejelentő lapokat, amelyeket üzletkötőinknél is megtalálhatnak.
- **Levélben:** leveleiket a 1171 Budapest, Berky Lili u. 58. 1. em. 2. postacímünkre küldhetik.

Amennyiben elégedetlen azzal, ahogyan panaszát kezeltük, akkor az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat**
postacím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777
telefon: +36-80-203-776
 - fogyasztóvédelmi, a szolgáltató magatartásával, tevékenységével mulasztásával kapcsolatos ügyekben
- **Pénzügyi Békéltető Testület**
postacím: 1525 Budapest, Pf.: 172
telefon: +36-80-203-776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - biztosítási szerződéssel kapcsolatos (érvényesség, joghatás, megszűnés,..) jogvitákkal kapcsolatos ügyekben
- **Bírósághoz**
 - az adott ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság
- **Felügyeleti szerv**
Magyar Nemzeti Bank 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

Panaszügyintézési eljárásunkról

A panaszügyintézésünk során, a telefonon közölt panaszokat rögzítjük, azok visszakereshetőek a bejelentéstől számított 5 évig. Ezen időszak alatt telefonos panaszbejelentés esetén Ön igényt tarthat magára a hangfelvételre illetve annak jegyzőkönyvére, mely anyagokat kérésére térítésmentesen bocsájtjuk rendelkezésére. A szóban tett panaszokat igyekszünk azonnal megoldani, orvosolni. Amennyiben ezzel Ön nem ért egyet, vagy az ügy kivizsgálása azonnal nem oldható meg, úgy panaszát jegyzőkönyvben rögzítjük, mely jegyzőkönyv másolatát adjuk, illetve megküldjük.

Írásos, illetve jegyzőkönyvben rögzített panaszát a beérkezést követően kivizsgáljuk, és megkeressük a legmegfelelőbb megoldást, melyről legkésőbb a jogszabályok által biztosított 30 napon belül írásban értesítjük.

A panasz elutasítása esetén természetesen Ön indoklással együtt kapja meg a tájékoztatást a kivizsgálásról, és álláspontunkról. Amennyiben válaszukkal nem elégedett a panaszügyben kérhet felülvizsgálatot a Társaság ügyvezetőjétől, illetve fentiekben jelzett szervezetekhez fordulhat.

Jogszabályi kötelezettségünk alapján az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk, melyben szerepelnek az ügyfél- és panaszadatok, továbbá az ügyvel kapcsolatos dokumentumok, levelek. Panaszkezelésünk, panaszügyintézésünk során adatkezelésünket az erre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően alakítottuk ki.

Köszönjük bizalmát!

Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft.

Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft.

1171 Budapest, Berky Lili u. 58. 1. em. 2 • Tel.: 06 1 253-0940 • Fax: 06 1 253-0941 • www.ensure.hu
Adószám: 13776163-2-13