

EGYSZERŰSÍTETT PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

az Eurorisk Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei részére

Panaszát az alábbi csatornákon jelezheti részünkre:

Személyesen vagy postai küldeményben: 1133 Budapest, Árbóc utca 6.

Telefonon: 06 1 585 8888, a menüben a 3. gomb.

E-mailben: info@eurorisk.hu

Weboldalunkon: <https://www.eurorisk.hu/panaszkezelesi-eljarasunk>

I. Fő irányelveink

1. A panaszkezelési eljárásunk során jóhiszeműséget és tisztességet feltételezve járunk el.
2. A panaszkezelés során igyekszünk elkerülni a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását és a további érdekellentétet.
3. Panaszkezelési tevékenységünk során fokozottan biztosítjuk a közérthetőséget, az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot.

II. A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panaszt tehet személyesen központi ügyfélszolgálatunkon vagy bármelyik irodánkban. A panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, amelynek másolatát átadjuk Önnek. Panaszát bejelentheti telefonon központi ügyfélszolgálatunk telefonszámán, munkaidőben. A hívásokat rögzítjük, a hangfelvételt kérésre térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk. Amennyiben munkaidőn kívül hívja Call Centerünket, visszahívást kérhet. Szóbeli panaszát, amennyiben mód van rá, azonnal megválaszoljuk. Minden más esetben a jegyzőkönyv felvétele után 30 napon belül írásban adunk érdemi választ.
2. Írásbeli panaszát eljuttathatja részünkre levélben vagy e-mail-ben. Az e-mail-ben küldött panaszbejelentésekre e-mailben is elküldjük válaszunkat.
3. A <https://www.eurorisk.hu/panaszkezelesi-eljarasunk> oldalon online is bejelentheti panaszát. Amennyiben megadja e-mail címét e-mail-ben fogjuk tájékoztatni álláspontunkról.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

III. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Magyar Nemzeti Bank
- b) Pénzügyi Békéltető Testület
- c) bíróság.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

VI. A panasz nyilvántartása:

A panaszokról társaságunk nyilvántartást vezet, a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrizzük.

Részletes panaszkezelési szabályzatunkat itt találja:

https://www.eurorisk.hu/common/8500/upload/Panaszkezelesi_szabalyzat_2022.02.01.pdf