

Az Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft. panaszkezelési elvei és gyakorlata

Társaságunk célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel.

Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal ügyfeleink 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 ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink minőségét, és elkötelezettek vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszaik 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 ügyfeleink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor ügyfeleinket 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 ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.

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

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

Észrevételeiket, panaszaikat 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,
- **Munkatársaink, megbízottaink** meghallgatják észrevételeiket, és a panaszt írásban rögzítik,
- **Telefonon:** Telefonos ügyfélszolgálatunk elérhető a (061) 253-09-40-es telefonszámon.

Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft.

Írásban:

- **E-mailben:** a panasz@ensure.hu e-mail címen,
- **Telefaxon:** a (061) 253-09-41-es faxszámon,
- **Ügyfélszolgálatunkon:** ügyfeleink kitölthetik és leadhatják munkatársainknak azokat az előnyomott 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**
postacím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777
telefon: 06-40-203-776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
 - fogyasztóvédelmi, a szolgáltató magatartásával, tevékenységével mulasztásával kapcsolatos ügyekben
- **Pénzügyi Békéltető Testület**
postacím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest BKKP Pf. 172
telefon: 06-1-4899-100
e-mail: pbt@mnb.hu
 - biztosítási szerződéssel kapcsolatos (érvényesség, joghatás, megszűnés,..) jogvitákkal kapcsolatos ügyekben
- **Bírósághoz**
 - az adott ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosagok.hu)
- **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 1 évig. Ezen időszak alatt Ön igényt tarthat magára a hangfelvételre vagy annak jegyzőkönyvére, mely anyagokat természetesen térítésmentesen bocsájítjuk rendelkezésére. A szóban tett panaszokat (személyesen illetve telefonon) 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 átadjuk, 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 panaszügy elutasítása esetén természetesen indoklással együtt kapja meg a tájékoztatást a kivizsgálásról, és álláspontunkról. Amennyiben válaszukkal nem elégedett a panaszügyben kérhet felülvizsgálatot a Társaság ügyvezetőjétől.

Jogszabályi kötelezettségünk alapján az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk, melyben szerepelnek az ügyfél és panaszadatok, továbbá az ügyvel kapcsolatos dokumentumok, levelek. Panaszkezelésünk, panaszügyintézésünk során adatkezelésünk az erre vonatkozó jogszabályoknak megfelelő.

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