



Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk, a GRANTIS Hungary Független Pénzügyi Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság (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: +36 1 585 8555
- 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: +36 1 700 2991

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 mértén 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 is 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 válaszukat 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: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf.: 172.
- telefon: +36 (80) 203-776
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>

b) **Magyar Nemzeti Bank** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálása érdekében).

Az aktuális elérhetőségek:

- székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.
- levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
- ügyfélkapcsolati információs központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- levélcím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
- telefon ügyfeleknek: + 36(80) 203-776
- fax: + 36 1 429 8000
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- honlap: <https://www.mnbb.hu/> és <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

c) **Bíróság**

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