

## AZ EURÓPAI UTAZÁSI BIZTOSÍTÓ ZRT. PANASZKEZELÉSI ELVEI ÉS GYAKORLATA

### Tisztelt Ügyfelünk!

Biztosítónk mindenkor törekszik ügyfeleit maradéktalanul kiszolgálni és mind a biztosítási szerződés megkötésekor, mind pedig a szolgáltatási igény rendezésekor az Önök meglegedésére eljárni. Ennek ellenére sajnos mégis előfordulhat, hogy ez nem teljes mértékben sikerül. Azonban az ilyen esetekben is az a legfőbb célunk, hogy javítsuk szolgáltatásaink minőségét és növeljük ügyfeleink elégedettségét.

Tájékoztatjuk Önt arról, hogy ha a már megkötött biztosítási szerződésével kapcsolatban bármilyen jellegű kérdése vagy problémája van, biztosításközvetítője vagy **ügyfélszolgálatunk** – melynek címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38. (bejárat a Csanády utca felől) hétfőtől szerdáig 8:00 – 17:00 óra között, csütörtökön 8:00 – 20:00 óra között, pénteken 8:00 – 14:30 óra között az (1) 452-3580 telefonszámon szívesen áll az Ön rendelkezésére.

Amennyiben társaságunk valamely szolgáltatásával nem volt maradéktalanul elégedett, abban az esetben kérjük, hogy tegyen írásbeli bejelentést biztosítónk ügyfélszolgálatára felé. Észrevételeit, illetve panaszát elektronikusan is eljuttathatja hozzánk a [karrendezes@eub.hu](mailto:karrendezes@eub.hu) e-mail címre, továbbá szóbeli panasszal fordulhat ügyfélszolgálatunk munkatársaihoz is. Az Európai Utazási Biztosító Ügyfélszolgálatára a panaszt haladéktalanul kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a lehető legrövidebb időn - de maximum a levél biztosítóhoz való beérkezését követő 30 napon - belül megküldi válaszát. Az ügymenet gyorsítása és egyszerűsítése érdekében kérjük, hogy szíveskedjen panaszában megjelölni személyazonosító adatait, valamint hivatkozni a biztosítási szerződéssel kapcsolatosan rendelkezésre álló adatok valamelyikére (kötvényszám, szolgáltatási igény száma).

Észrevételével fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (1088 Budapest, József krt. 6.) felé is, mely a fogyasztóvédelem országos hatáskörrel rendelkező, a fővárosi és megyei fogyasztóvédelmi felügyelőségek szakmai irányítását is ellátó központi szerve. A területi felügyelőségek listája a [http://www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/teruleti\\_felugy](http://www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/teruleti_felugy) honlapon található meg.

A biztosítási szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő esetleges fogyasztói jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezése érdekében kérelmet terjeszthet elő a lakóhelye, ennek hiányában a tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél. A testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a biztosítóval közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak az alábbi weboldalon: <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

A Biztosított, illetve kedvezményezett biztosítási szerződésből eredő igényét közvetlenül bírói úton is érvényesítheti. A bírósági eljárásra a Polgári perrendtartásról 1952. évi III. törvény rendelkezési irányadóak.

Amennyiben közvetlenül társaságunk felügyeleti szervéhez kíván fordulni, vagy elégedetlen azzal, ahogyan biztosítónk a panaszát kezelte, abban az esetben kérjük, keresse fel a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.).