
Panaszkezelési útmutató

A Panaszkezelési útmutató célja, hogy röviden összefoglaljuk a panaszkezeléssel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.

A panasz bejelentése:

1. Írásbeli panasz:

- a) **Személyesen vagy más által a Biztosító székhelyén átadott irat útján**
- a) **Postai úton** a Biztosító levelezési címére küldve (1136 Budapest Hegedűs Gyula u. 8. IV/5.)
- b) **Elektronikus levélben** a mubse@mubse.hu e-mail címre küldve.
- c) **Telefaxon** a +36-1-465-0786 számra küldhető meg a panasz.

2. Szóbeli panasz:

- a) **Személyesen** benyújtható a biztosító székhelyén (1136 Budapest, Hegedűs Gyula u. 8. IV/5.) az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében. Ügyfélszolgálatunk nyitvatartási idejét megtalálja honlapunkon.
- b) **Telefonon** keresztül a +36-1-239-8989 vagy a +36-1-239-3121 telefonszámokon hétfőtől csütörtökig 08:00-16:00 óra között, illetve pénteken 08:00-14.00 óra között állnak a munkatársaink a rendelkezésére.

Panaszát meghatalmazott útján is bejelentheti. Amennyiben meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazási mintát megtalálja honlapunkon is.

A panasz kivizsgálásának menete:

Szóbeli panaszát ügyfélszolgálati munkatársaink azonnal megvizsgálják és lehetőség szerint orvosolják. Amennyiben a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyfélszolgálati munkatárs a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy példányát eljuttatja a panasz tárgya szerint illetékes szakterület vezetőjéhez, illetőleg az első számú vezetőhöz, aki intézkedik a panasz kivizsgálásáról az írásbeli panaszra vonatkozó eljárásrendnek megfelelően.

A Biztosító az írásbeli panaszt a panasz közlését követő 30 napon belül, indokolatlan késedelem nélkül kivizsgálja és indokolással ellátott álláspontjáról tájékoztatja Önt. Amennyiben a panasz közlését követő 30 napon belül nem adható válasz, a Biztosító a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatást küld és lehetőség szerint megadja a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A panaszkezeléssel kapcsolatban további részletes tájékoztatást talál Panaszkezelési szabályzatunkban, amely elérhető internetes honlapunkon és ügyfélszolgálatunkon.

Szeretnénk figyelmébe ajánlani a Magyar Nemzeti Bank honlapját, ahol további hasznos információkat talál a panaszbejelentéssel kapcsolatban:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

Budapest, 2022. január 31.

Magyar Ügyvédek Kölcsönös
Biztosító Egyesülete