

PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS ÚTMUTATÓ



Ügyfelink elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlesztjük szolgáltatásaink minőségét. Ha ennek ellenére Önt ügyintézés vagy bármilyen kapcsolatfelvétel során sérelem érte, kérjük, hogy jelezze felénk!

HOGYAN TEHET PANASZT?

SZEMÉLYESEN

Bármelyik ügyfélszolgálati pontunkon, melyek elérhetőségét megtalálja a generali.hu oldalon: **www.generali.hu/ugyfelszolgalat**

Személyes bejelentés esetén igazolásképpen munkatársunk a felvett panaszról összefoglaló jegyzőkönyvet készít, és ezt át kell Önnek adnia.

TELEFONON

Telefonos ügyfélszolgálatunkat a **+36 1 452 3333** telefonszámon éri el.

Ha telefonon tesz panaszt, a panaszra adott válaszlevéllel egyidejűleg fogja megkapni a bejelentéséről szóló összefoglaló jegyzőkönyvet postán.

ÍRÁSBAN

- postán: Generali Biztosító Zrt., 7602 Pécs, Pf. 888.
- emailben: **generali.hu@generali.com**
- weboldalunkon: **www.generali.hu/panaszbejelentes**

ÍGY VIZSGÁLJUK KI PANASZÁT

Panasza a Központi panaszkezelési területre érkezik be. A területen dolgozó munkatársaink 1 napon belül továbbítják panaszát válaszadásra az illetékes intézkedési helyhez.

Panaszának megválaszolására a beérkezéstől számított 30 naptári nap áll rendelkezésünkre, azonban minden esetben törekszünk arra, hogy válaszunkat sokkal hamarabb kézhez kapja.

Ha nem elégedett a bejelentésére adott válaszunkkal, a kiküldött levelünkben feltüntetett intézményekhez fordulva jogorvoslattal élhet.

Szeretnénk figyelmébe ajánlani a Magyar Nemzeti Bank honlapját, ahol további hasznos információkat talál a panaszbejelentéssel kapcsolatban: **www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz**

További sikeres együttműködésben bízva tisztelettel:
Generali Biztosító Zrt.

