

## Panaszkezelési Ügyfél-tájékoztató

### Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk célja Ügyfelei elégedettségének és bizalmának növelése, ezért tartunk kiemelten fontosnak minden visszajelzést termékeinkkel, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban.

Ügyfeleink által jelzett problémákat kiemelten kezeljük, biztosítva a panaszok gyors és szakszerű kivizsgálását. A folyamataink javításához elengedhetetlen, hogy Ügyfeleink az észrevételeiket, javaslataikat, panaszait minél több módon jelezhessék felénk.

A vonatkozó törvényi rendelkezés 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására, megválaszolására, azonban Társaságunk mindent elkövet annak érdekében, hogy Ügyfeleinek az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ adhasson, illetve, hogy a panaszt a lehetőség szerint minél hamarabb orvosoljuk. **Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a szerződő képviselő útján jár el, a panaszbeadványt érvényes meghatalmazás csatolásával tudjuk befogadni, illetve az ügyet érdemben kivizsgálni.**

### Észrevételeit, panaszát az alábbi módon juttathatja el hozzánk:

- **Személyesen** szóban vagy írásban az Ügyfélszolgálati Irodáinkban

Az Ügyfélszolgálati Irodánk nyitvatartási idejében lehetősége van személyesen jelezni, amennyiben nem elégedett szolgáltatásunkkal. Minden olyan esetben, amikor nem tudunk azonnal érdemben válaszolni felvetésére, illetve nincs mód panaszát azonnal orvosolni, munkatársaink a panaszkezelési rendszerben rögzítik észrevételét, melyre társaságunk 30 napon belül érdemben válaszol. A panaszról munkatársunk panasznyomtatványt tölt ki, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén aláírhatja és Önnek egy példányát átadja.

### Ügyfélszolgálati Irodáink:

#### Lurdy Ház Központi Ügyfélszolgálat (1097 Budapest, Könyves Kálmán Krt. 12-14.)

##### Nyitva tartás:

Hétfő: 9:00-17:00

Kedd: 9:00-17:00

Szerda: 9:00-17:00

Csütörtök: 8:00-18:00

Péntek: 9:00-16:00

Szombat: Zárva

Vasárnap: Zárva

#### Győri Ügyfélszolgálat (9022 Győr, Bajcsy-Zsilinszky u. 52/b.)

##### Nyitva tartás:

Hétfő: 8:00-17:00

Kedd: 12:00-16:00

Szerda: ZÁRVA

Csütörtök: 12:00-16:00

Péntek: 8:00-12:00

Szombat: Zárva

Vasárnap: Zárva

**Pécsi Ügyfélszolgálat, Centrum Áruház (7621 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 2/1.)**

**Nyitva tartás:**

Hétfő: 9:00-13:00

Kedd: 9:00-18:00

Szerda: 13:00-17:00

Csütörtök: ZÁRVA

Péntek: 12:00-16:00

Szombat: Zárva

Vasárnap: Zárva

**Miskolci Ügyfélszolgálat, Miskolc Pláza (3525 Miskolc, Szentpáli út 2-6.)**

**Nyitva tartás:**

Hétfő: 13:00-17:00

Kedd: 9:00-13:00

Szerda: ZÁRVA

Csütörtök: 8:00-17:00

Péntek: 12:00-16:00

Szombat: Zárva

Vasárnap: Zárva

**Debreceni Ügyfélszolgálat (4025 Debrecen, Arany János u. 18.)**

**Nyitva tartás:**

Hétfő: 8:00 - 12:00

Kedd: ZÁRVA

Szerda: 8:00 - 17:00

Csütörtök: 12:00 - 16:00

Péntek: 8:00 - 12:00

Szombat: Zárva

Vasárnap: Zárva

**Szegedi Ügyfélszolgálat (Szeged, Széchenyi tér 15. - bejárat a Kiss Menyhért u. 2. felől)**

**Nyitva tartás:**

Hétfő: 13:00-17:00

Kedd: 9:00-13:00

Szerda: ZÁRVA

Csütörtök: 9:00-13:00

Péntek: 8:00-16:00

Szombat: Zárva

Vasárnap: Zárva

- **Írásos** panaszát, észrevételét az alábbi címre küldött levélben vagy telefaxon, illetőleg emailben küldheti meg részünkre:

ASTRA S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe

1371 Budapest, Pf. 444.

+36-1-803-6115

[panasz@astrabiztosito.hu](mailto:panasz@astrabiztosito.hu)

- **Telefonos panasz esetén** kérjük, hívja call-centerünket a **+36 40 278-728**-as telefonszámon.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a híváselején a munkatársunk tájékoztatni köteles Önt. Kérésére a hangfelvételt visszahallgathatja, illetve igény esetén térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

### **Call-centerünk nyitva tartási rendje:**

Hétfő: 9:00-17:00

Kedd: 9:00-17:00

Szerda: 9:00-17:00

Csütörtök: 8:00-20:00

Péntek: 9:00-16:00

Szombat: Zárva

Vasárnap: Zárva

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az ügyfél személyazonosító adataira, a kötvényszámra, kárszámra vagy más olyan adatra, amely a panasz beazonosítását lehetővé teszi, illetőleg segít minket abban, hogy személyes adatait és biztosítási titkát megőrizzük. Amennyiben többlet szeretne megtudni ügyfél-azonosítási elveinkről, kérjük, látogasson el honlapunkra ([www.astrabiztosito.hu](http://www.astrabiztosito.hu)).

Amennyiben panaszkezelésünk végeredményével nem elégedett, akkor az alábbi szervekhez fordulhat:

### **Magyar Nemzeti Bank**

1013 Budapest, Krisztina Krt. 39.

Levelezési cím: 1535 Budapest 114., Pf. 777.

Központi telefon: (36-1) 4899-100, Központi fax: (36-1) 4899-102

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

1013 Budapest, Krisztina Krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777

Központi telefon: (36-1) 4899-100, Központi fax: (36-1) 4899-102

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezését, továbbá a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat elektronikus úton a [https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles\\_menete/vitarendezesi\\_forumok.html](https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezesi_forumok.html) elektronikus cím alatt érheti el, továbbá a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálati elérhetőségén keresztül (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza), [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)). Társaságunknak lehetősége van továbbá az említett formanyomtatványok költségmentes megküldésére is, erre irányuló kérését a panaszazonosító feltüntetésével a [panasz@astrabiztosito.hu](mailto:panasz@astrabiztosito.hu) elektronikus címre, illetve postai úton a 1371 Budapest, Pf. 444. levelezési címre tudja eljuttatni írásban, illetve azok igénylését telefonon keresztül a +36 40 278 728-as telefonszámon jelezheti részünkre.

Tájékoztatjuk továbbá ügyfeleinket, hogy fogyasztói jogviták rendezése a fentiekén túl bírói úton, **polgári peres** vagy **nemperes eljárás keretében** is lehetséges (bírói út).

Az Ön véleménye fontos számunkra, mert lehetőséget teremt szolgáltatásaink minőségénekjavítására!