

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta: **dr. Kozma Gábor Miklós**
 vezérigazgató

Hatályos: **2025. március 1. napjától**

Győr, 2025. március 1.

I. Általános rendelkezések

1. Személyi és tárgyi hatály

Jelen szabályzat személyi hatálya elsősorban a PBA Insura Zrt. (továbbiakban **Insura**) azon munkatársaira terjed ki, akik – akár munkaviszony, akár bármely egyéb (így például megbízási, közvetítői alvállalkozói) jogviszony alapján ügyfél-panaszokkal kapcsolatos feladatokat látnak el (a továbbiakban: **Panaszkezelési munkatársak**).

A fentiekől függetlenül a jelen szabályzat tartalmát az Insura minden olyan munkavállalója, szerződéses partnere (így különösen közvetítői alvállalkozói), szerződéses partnerénél dolgozó munkatárs (a továbbiakban együtt: **Munkatárs**) köteles megismerni és alkalmazni, aki a munkája során ügyfelekkel kapcsolatba kerül, vagy kerülhet (személyi hatály).

Az Insura ügyfelei a jelen szabályzat rendelkezéseit az Insura honlapján, a www.insura.hu címen, valamint az Insura ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben ismerhetik meg, ahol a jelen szabályzat közzétételre, illetve kifüggesztésre kerül. A jelen szabályzat az Insura ügyfeleire vonatkozóan a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott, az Insura működése során is alkalmazott rendelkezéseket és ügyfél-tájékoztatásokat tartalmazza, amelyből az Insura ügyfelei megismerhetik a jelen szabályzat II.1. pontjában meghatározott ügyfél-panaszok előterjesztésére, illetve előterjesztési lehetőségeire és módjára vonatkozó szabályozást, valamint az Insura panaszokkal kapcsolatos eljárásának alapvető szabályait.

A jelen szabályzat rendelkezései panaszokra, valamint a panaszokkal kapcsolatban az Insura tevékenységére és eljárására alkalmazandóak (tárgyi hatály).

2. Irányadó jogszabályok, felügyeleti szabályozások

- **2014. évi LXXXVIII. törvény** a biztosítási tevékenységről (Bit.)
- a **437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet** a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról (a továbbiakban: **Korm. rendelet**)
- **66/2021. (XII.20.) MNB rendelet** az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (a továbbiakban: **MNB rendelet**)
- a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló **2023. évi CIII. törvény** (különös tekintettel az elektronikus magánokirat szabályaira)
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről (a továbbiakban: **MNB ajánlás**)

3. A panaszkezelés ügyviteli szabályai

A panaszok kezelésének belső ügyviteli szabályait az Insura „Panaszkezeléshez kapcsolódó ügyrend” elnevezésű, belső működésre vonatkozó szabályzata tartalmazza, amelynek rendelkezéseit a jelen szabállyal összhangban, az itt meghatározottak teljes körű figyelembevételével kell minden esetben alkalmazni.

4. A szabályzat felülvizsgálatára és módosítására vonatkozó rendelkezések

A jelen szabályzat rendelkezéseit valamennyi panaszkezelésre vonatkozó jogszabályváltozás hatályba lépését megelőzően, valamint a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a panaszkezeléssel kapcsolatban közzétett iránymutatásának, ajánlásának nyilvánosságra kerülését követően felül kell vizsgálni, és amennyiben ezek a szabályzat vagy az Insura által követett gyakorlat módosítását indokolják, úgy ezen módosításokat a jelen szabályzaton át kell vezetni. Az Insura emellett éves rendszerességgel is felülvizsgálja a jelen szabályzatot és az Insura által követett panaszkezelési gyakorlatot, a fentiek hiányában is, biztosítva ezzel a panaszkezelés és a panaszkezelési folyamat folyamatos ellenőrzését, felügyeletét. A felülvizsgálatot az Insura ügyvezetése az érintett szakmai területek bevonásával végzi el, az Insura ügyvezetése által célszerűnek ítélt formában. Amennyiben a felülvizsgálat eredményeként a szabályzat vagy az Insura által követett gyakorlat módosítása indokolt, illetve szükséges, úgy a szakmai területek végzik el az ezzel kapcsolatos előkészítő munkákat az érintett munkacsoportban. Módosítási szükséglet hiányában a szabályzat felülvizsgálattal kapcsolatban az Insura egyéb intézkedéseket nem alkalmaz.

5. A szabályzat módosítása

A jelen szabályzat módosításának jóváhagyására kizárólag az Insura vezérigazgatója jogosult.

6. Rövid ismertető a panaszkezelésről

A panasz bejelentésével, illetve az ahhoz kapcsolódó ügyintézésel összefüggő legfontosabb információkról az Insura rövid panaszkezelési tájékoztatót (a továbbiakban: **Panaszkezelési tájékoztató**) készített. A Panaszkezelési tájékoztatót az Insura elérhetővé teszi a Panaszbejelentő felületen (ld. a jelen szabályzat 2.2. pontját). A Panaszkezelési tájékoztató a jelen szabályzat 1. számú melléklete. A Panaszkezelési tájékoztató nem teljes körű, de tartalmazza a panasztételre jogosultak joggyakorlásához szükséges legfontosabb információkat.

II. Részletes rendelkezések

1. A Panasz általános meghatározása

Panasznak minősül az MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, továbbá a szerződés fennállása alatti, az Insura részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – az Insura magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás (negatív értékítéletet, elégedetlenséget vagy kritikát megfogalmazó) közlés.

2. Panasztételre jogosultak

Panasz bejelentésére elsősorban az ügyfél jogosult. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések azonban a fogyasztói érdekvédelmi szervezeteknek is megadják a panasztételhez fűződő jogot, tehát ilyen szervezet panasza esetén pontosan úgy kell eljárni, mintha a panaszt az Insura ügyfele tette volna.

3. A panasz bejelentésének módjai

Az Insura biztosítja, hogy az ügyfél a panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben, ügyfélportálon keresztül) az alábbiak szerint közölhesse.

Az Insura a személyesen előterjesztett szóbeli panasz kezelése esetében biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az Insura személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

3.1. Szóbeli panasz előterjesztése

A szóbeli panasz előterjeszthető

a) személyesen az Insura **9022 Győr, Bajcsy-Zs. u. 52/b.** szám alatti székhelyén (amely egyben az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség is), hétfőtől péntekig 8 – 16 óráig,

b) telefonon az Insura **06-96/529-570** telefonszámán, ahol is a hívásfogadási idő hétfőtől csütörtökig, minden munkanapon 8 órától 17 óráig, pénteki munkanapokon 8 – 15 óráig terjedő időtartam azzal, hogy minden hét csütörtöki munkanapján az Insura hívásfogadási ügyeletet tart 17 órától 20 óráig.

3.2. Írásbeli panasz előterjesztése

Az írásbeli panasz előterjeszthető

- a) személyesen (a panaszos, vagy igazolt képviselője) által átadott irat útján az Insura központi címén: **9022 Győr, Bajcsy-Zs. u. 52/b.** sz. alatti címen,
- b) postai úton az Insura központi címén (**9022 Győr, Bajcsy-Zs. u. 52/b.**),
- c) telefaxon az Insura **06-96/529-589** számon,
- d) elektronikus levélben az Insura panasz@insura.hu címén, ennek elérhetetlensége (ennek minősül, ha a levelezési cím átmeneti vagy végleges elérhetetlenségére vonatkozó tartalmú üzenet a feladóhoz visszaérkezik) esetén az Insura info@insura.hu címén.
- e) az Insura által az ügyfél részére létrehozott személyes fiókban (MyInsura)
- f) a szolgáltató által üzemeltetett internetes portálon elhelyezett panaszbejelentő felületen (a továbbiakban: **Panaszbejelentő felület**) keresztül, mely a <https://www.insura.hu/panaszbejelentes> linken érhető el.

3.3 Képviselés

Az ügyfél a panaszok bejelentése, illetve a panaszokkal kapcsolatos ügyintézés során eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

[Meghatalmazás magánszemély](#)
[Meghatalmazás jogi személy](#)

4. A panasz kivizsgálása

A beérkezett panaszokat az Insura panaszkezelési szervezeti egysége vizsgálja ki. A panaszkezelési szervezeti egység tagjai az Insura panaszkezelési felelőse, az ügyfélszolgálati munkatársak, továbbá két kijelölt partnerszolgálati főmunkatárs.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4.1 Szóbeli panasz

a) A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Insura a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Az Insura - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Insura az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

b) Telefonon történő panaszkezelés esetén Insura és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt Insura hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az ügyfél kérésére Insura biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 (tizenöt) napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvétel másolatát vagy az arról készített hitelesített jegyzőkönyvet.

c) Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, jegyzőkönyvet vesz fel.

d) A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

e) Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panasz elemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- a panasszal érintett terület vagy Munkatárs megjelölése
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, azzal, hogy a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását a telefonon közölt panaszról felvett jegyzőkönyvnek is tartalmaznia kell
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a panasszal érintett szolgáltató (Insura) neve és címe

4.2 Írásbeli panasz

a) Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja a Magyar Nemzeti Bank által készített és a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon, mely formanyomtatvány az Insura honlapján a www.insura.hu címen, vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján, a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> címen érhető el. Az ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól eltérő formában is benyújthatja a panaszt.

b) Az Insura az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját, a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldi az ügyfélnek. A panaszra adott válaszában az Insura kitér a teljes körű kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésére vonatkozó intézkedéseire, illetve elutasítás esetén annak indokára.

c) Az Insura a panaszra adott választ elektronikus úton küldi meg az ügyfélnek, ha a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon (MyInsura) keresztül terjesztette elő, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

4.3 Vegyes rendelkezések

a) Amennyiben a panaszt tartalmazó ügyféllevelet nem az Insura ügyfele írta, az Insura vizsgálja, hogy az adatvédelemre, valamint a képviseleti jogra vonatkozó szabályok szerint van-e joga a válaszadásra a feladónak címzetten. Ennek tisztázása körében az Insura köteles haladéktalanul felvenni az ügyféllel a kapcsolatot, a megfelelő adatok, illetve okiratok beszerzése érdekében. Amennyiben ezek az ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt nem szerezhetőek be, akkor közvetlenül az ügyfél részére ad tájékoztatást.

b) Amennyiben a panasz tekintetében az ügyféltől további adatokat kell bekérni, úgy az Insura a válaszadási határidő megtartása céljából köteles haladéktalanul felvenni az ügyféllel a kapcsolatot, a megfelelő adatok, illetve okiratok beszerzése érdekében. Amennyiben a pótlólagos adatbekérés ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatti elhúzódása miatt a panaszra a válaszadási határidőn belül teljes körű érdemi válasz nem adható, úgy az Insura a válaszadási határidőn belül a rendelkezésére álló adatok és információk alapján válaszolja meg a panaszt, egyben utalva a folyamatban lévő további adatbekérésre is.

c) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt az Insura ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az Insura a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége

részére, ahol nyilvántartásba veszik azt, és erről, valamint a válaszadás jogszabályi határidejéről tájékoztatja az ügyfelet.

d) Az Insura az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

e) Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Insura köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

f) A panaszra adott, indokolással ellátott választ a fenti c), e) pontokban meghatározott esetekben is a közlést követő 30 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni.

5. A Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

a) Az Insura a panaszkezelés során – a panasz jellegétől függően – a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Insuránál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott képviselő útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

b) A panaszt benyújtó ügyfél adatait az adatvédelmi jogszabályok (elsősorban a GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

6. A panaszok nyilvántartása

a) A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

b) A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját

c) A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig meg kell őrizni.

7. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

7.1 A panasz elutasítása esetén, vagy ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, illetve amennyiben az ügyfél nem ért egyet az Insura válaszával, úgy az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

a) Magyar Nemzeti Bank – MNB

Amennyiben a **fogyasztónak** minősülő ügyfél (**az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy**) az Insura szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette az Insura részére, azonban a panaszára a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha az Insura válaszából a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához (a továbbiakban: **MNB Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat**) fordulhat.

Az MNB Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest

Telefon: 06-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

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

b) A Pénzügyi Békéltető Testület

A **fogyasztónak** minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172.

Telefon: 06-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Weblap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes#>

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha az Insura általános érvénnyel, vagy a konkrét eljárás vonatkozásában alávetési nyilatkozatot tett. A tanács egyezség és alávetési nyilatkozat hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kettőmillió forintot.

c) Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

7.2 A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelhetik az Insura jelen szabályzat II. 2. pontjában meghatározott elérhetőségein.

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálatát előtt megindítható eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elérhetőek az MNB honlapján a

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>, illetve a

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> oldalon, valamint az említett szervezetek fent megjelölt személyes ügyfélszolgálatán.

Győr, 2025. március 1.

dr. Kozma Gábor Miklós
vezérigazgató

1. számú melléklet

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ (rövid – **nem teljes körű** – ismertető)

Panasznak minősül a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, továbbá a szerződés fennállása alatti, az Insura részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – az Insura magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás (negatív értékvélelet, elégedetlenséget vagy kritikát megfogalmazó közlés), amely a PBA Insura Zrt tevékenységére, mulasztására, dolgozójának vagy megbízottjának kifogásolt magatartására vonatkozik.

A PBA Insura Zrt számára az alábbi elérhetőségeken van mód panasz benyújtására:

- Telefonos ügyfélszolgálat: 96/529 570 vagy 1/999 0099

Elérhetősége:

hétfő, kedd, szerda: 8:00 - 17:00

csütörtök: 8:00 - 20:00

péntek: 8:00 - 15:00

- E-mail: panasz@insura.hu
- Személyes ügyfélszolgálat: 9022 Győr, Bajcsy-Zsilinszky u. 52/B

Nyitvatartása:

hétfőtől péntekig: 8:00 -12:00, 13:30 -16:00

- Posta cím: PBA Insura Zrt 9022 Győr, Bajcsy-Zsilinszky u. 52/B
- Fax: 96/529 589

A teljes tájékoztatás a Panaszkezelési szabályzatból ismerhető meg, melynek elérhetősége:
www.insura.hu/Panaszkezelés

Néhány lényeges – kivonatos – szabály a Panaszkezelési szabályzatból:

Az Insura az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját, a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az ügyfél a panaszok bejelentése, illetve a panaszokkal kapcsolatos ügyintézés során eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz elutasítása esetén az Insura a válaszában részletes jogorvoslati tájékoztatást ad a panaszosnak.