

# Panaszkezeléssel kapcsolatos útmutató

Cégünk kiemelt célja, hogy ügyfeleink elégedettségének, és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét. Ha Önt - termékkel, szolgáltatással, eljárással, munkatársunk magatartásával, a kiszolgálás módjával, illetve működésünkkel kapcsolatban – sérelem érte kérjük, hogy panaszát jelezze felénk annak érdekében, hogy bejelentését elfogulatlanul, gyorsan és szakszerűen kivizsgálhassuk.



**Biztosítási Centrum**

## Panaszt az alábbi módokon jelenthet be



### Személyesen

Két ügyfélkapcsolati pontunkon, amelyek találhatóak:

**1042 Budapest, Árpád út 53. B. ép. fszt. 6.**

Nyitvatartási idő:

Kedd-Szerda: 08:00-16:00

**2600 Vác, Dr Csányi László krt. 19/B**

Nyitvatartási idő:

Hétfő 08:00-17:00

Kedd-Szerda-Csütörtök 08:00-16:00

Péntek 08:00-15:00



### Telefonon

+36 1 273 2860

Hétfőn 8.00-20.00

Kedd-Szerda-Csütörtökön 08:00-16:00

Pénteken 08:00-15:00 fogadjuk hívását.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Cégünk a jegyzőkönyvet a panaszra adott indokolással ellátott válasszal együtt a közlést követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.



### Postai úton vagy Faxon

Postai úton a következő címre küldheti

1042 Budapest, Árpád út 53. B. ép. fszt. 6.

Faxon a +36 1 999 7988 számra,



### Elektronikus úton

Levélben

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

Adatlapon

[bco.hu/panaszkezeles](http://bco.hu/panaszkezeles)



## Panasz bejelentését követően...

Amennyiben Ön írásban tett panaszt, visszaigazolást kap a bejelentés tényéről

**Postai úton** beküldött panasz esetén, levelezési címére.

**E-mailben**, a beérkező e-mailcímére

**Adatlapon** tett bejelentés esetén, a megadott e-mailcímre.

**Telefonon** bejelentett panasznál a beszélgetésről automatikusan hangfelvétel készül. Cégünk a panasz megtételét megelőzően tájékoztatja a hangrögzítés tényéről. Kérésére a Biztosítási Centrum Kft. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az Ön rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.



Tájékoztatjuk, hogy panasza közvetlen az illetékes panasz kezelésért felelős munkatársunkhoz érkezik, aki 1-2 munkanapon belül felveszi Önnel a kapcsolatot a megadott elérhetőségen.

Cégünknek a beérkezéstől számított 30 naptári nap áll rendelkezésére a panaszok megválaszolására, azonban minden esetben törekszünk arra, hogy válaszunkat a lehető leghamarabb kézhez kapja. Átlagosan 14 napon belül a panaszra adott válaszunk megérkezik ügyfeleinkhez.

Amennyiben nem elégedett bejelentésére adott válaszunkkal, úgy panaszkezelési szabályzatunk 7. bekezdésében megtalálja azokat az intézményeket, ahol jogorvoslattal élhet.

**Pénzügyi Békéltető Testülethez**  
levelezési cím: **1525 Budapest, Pf.: 172**  
ügyfélszolgálat címe: **1013. Budapest,**  
**Krisztina krt. 39.**  
telefon: **+36 80 203.776**  
internetes elérhetőség:  
**[www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)**

**Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi**  
**Fogyasztóvédelmi Központ**  
**1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**  
levelezési cím: **1534 Budapest BKKP**  
**Postafiók: 777.**  
telefon: **+ 36 80 203.776**  
e-mail: **[ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)**

Ajánljuk szíves figyelmébe a Magyar Nemzeti Bank által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet - melyben hasznos információkat talál: [mittegyunkpenzugyinc.pdf \(mnb.hu\)](#)

További sikeres együttműködésben bízva, tisztelettel

Biztosítási Centrum Független Biztosítási Alkusz Kft.