



**BNP PARIBAS
CARDIF**

ÚTMUTATÓ PANASZ BENYÚJTÁSÁHOZ

Amennyiben bármilyen kifogása van döntéseinkkel, munkatársaink magatartásával, vállalatunk tevékenységével kapcsolatban, esetleg mulasztást tapasztal, jogosult panaszt tenni. Ez a tájékoztató abban segíti Önt, hogy esetleges panaszát gördülékenyen nyújthassa be. A panasz benyújtásához ajánlott formanyomtatvány elérhető weboldalunkon, valamint Ügyfélszolgálati Irodánkban.

HOGYAN JELENTHETEK BE PANASZT?

Elektronikus úton, az ugyfelszolgalat@cardif.hu e-mail címen

Postán keresztül, a lenti címen

Személyesen az irodánkban, nyitvatartási időben, szintén a lenti címen

Faxon: a 06 1 501 23 01-es fax számon

Telefonon a 06 1 501 23 45-ös telefonszámon nyitvatartási időben

Címünk: CARDIF Biztosító Zrt. / CARDIF Életbiztosító Zrt.
Kórház utca 6-12.
1033 Budapest

Nyitvatartási időnk	Hétfő:	8 és 17 óra között
	Kedd:	8 és 20 óra között
	Szerda, Csütörtök:	8 és 17 óra között
	Péntek:	8 és 17 óra között

KAPOK-E VISSZAJELZÉST ARRÓL, HOGY A PANASZOM MEGÉRKEZETT?

Igen. Amennyiben postai úton vagy faxon jelenti be panaszát, úgy munkatársunk telefonon értesíti a kézhezvételtől, elektronikus bejelentés esetén pedig e-mailt küldünk.

MENNYI IDŐN BELÜL KAPOK VÁLASZT A PANASZOMRA?

A panasz ügy kivizsgálásának eredményéről legkésőbb 30 nappal a panasz beérkezését követően tájékoztatjuk Önt postai úton.

KIHEZ FORDULHATOK JOGORVOSLATÉRT, HA NEM FOGADOM EL A BIZTOSÍTÓ VÁLASZÁT?

A pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet)
Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777
Telefon: 06 40 203 776, 06 1 489 91 00
Fax: 06 1 489 91 02
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy rendezése esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület
Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172
Telefon: 06 1 489 97 00
Fax: 06 1 489 91 02
E-mail: pbt@mnbb.hu

A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján Ön közvetítői eljárást is kezdeményezhet, valamint a biztosítási szerződésből eredő igénye bírói úton is érvényesíthető.

Jelen Útmutató nem helyettesíti a Panasz-ügyintézési Szabályzatot, melyet megtalál Ügyfélszolgálatunkon, valamint a bnpparibascardif.hu weboldalon.