



T Á J É K O Z T A T Á S

a Best-Invest Kft. panaszkezelési elveiről és gyakorlatáról. A fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervekről, követendő eljárásról.

Társaságunk célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Törekszünk ügyfeleink igényeinek maradéktalan kiszolgálására a megfelelő biztosítási szerződés közvetítésekor, illetve a szolgáltatási igény rendezésekor egyaránt.

Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, legyen az pozitív vagy akár negatív, amely szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

Előfordulhat azonban, hogy közreműködésünk nem teljes mértékben sikerül minden esetben.

A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:

A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink minőségét, s elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszaik orvoslása is hozzájárul.

Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panasz alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálásra kerül. Az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adunk és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk.

Ehhez az is hozzájárul, hogy ügyfeleink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor ügyfeleinket az ügyintézés során is tájékoztatjuk arról, hogy a panaszkezelési folyamat hol tart és mikorra várható végső válaszuk.

Bár az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt megfelelő választ kapjanak.

Ügyfeleink visszajelzéseinek fogadására minden kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejtthessék élőszóban, telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben.

Észrevételeiket, panaszaikat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban:

Irodánkban: 9024 Győr, Marcalváros I-II Átjáró.

Telefon/Fax: 06 96/411-394 Egésznap hívható mobilszám: +36 30/33 90 542.

Írásban:

E-mailben: best.invest@t-online.hu

Interneten: www.best-invest.hu

Levélben: 9024 Győr, Marcalváros I-II Átjáró.

A panaszbejelentéshez ügyfeleink felhasználhatják a panaszbejelentő űrlapot, melyet helyben biztosítunk.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az ügyfél személyazonosító adataira.

Amennyiben elégedetlen azzal, ahogyan panaszát kezeltük, akkor az alábbi szervekhez fordulhat:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete:

1534 Budapest BKKP., Pf. 777.

email: ugyfelszolgalat@pszaf.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:

1088 Budapest, József krt. 6.

Lehetősége van továbbá panaszát a lakóhelye, tartózkodási helye szerinti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testületek elé terjeszteni. (A területi testületek listája megtekinthető irodánkban) vagy bírói utat vehet igénybe.

Győr, 2013. január 1.

Köszönjük bizalmát!

Best Invest Kft.