

Panaszkezelés

A Biztosító célja, hogy folyamatosan magas színvonalú szolgáltatást nyújtson Önnek. Ugyanakkor előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön szükségesnek érzi, hogy panasszal éljen.

Kérjük, kövesse az alábbi eljárást, ha panaszt kíván tenni.

A panaszokat elsősorban a következő címre kell küldeni: mediation@qover.com

QOVER SA Mediation Department

Rue du Commerce, 31
1000 Brüsszel
Belgium

Telefonszám: +3680088380

Panaszát a biztosítónak, illetve a megbízásából eljáró adminisztrátornak 30 napon belül meg kell válaszolnia. Panaszkezelési szabályzatunkat a következő internetes címen érheti el www.qover.com

National Bank of Hungary (Hungarian National Bank Financial Consumer Protection Centre)

Ha a panaszát nem sikerült megnyugtató módon rendeznie, vagy panaszára 30 napon belül nem, vagy késedelmesen kapott választ, akkor Ön a következő szervezetekhez fordulhat panaszával:

Ön a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál (mint Felügyeletnél) (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Postafiók: 172.) eljárását kezdeményezheti, amennyiben az ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A biztosító a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásra vonatkozóan általános alávetési nyilatkozatot nem tett. A Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány a <https://felugyelet.mnb.hu/data/cms2411917/fogyasztoi_kerelem_az_MNBhez_1021.pdf> címen vagy a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), míg a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatvány a <http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok> címen vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) érhető el; emellett a fogyasztónak minősülő ügyfél kérheti a Biztosítótól ezen formanyomtatványok Biztosító általi költségmentes megküldését is (e célból a biztosító elérhetőségei:

QOVER SA Mediation Department

Rue du Commerce, 31
1000 Brussels
Belgium

tel: +3680088380

email: mediation@qover.com

A fenti panaszkezelési intézkedések és eljárások nem érintik az Ön bírósági eljárás megindításához való jogát.