

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.  
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

#### 4. számú melléklet

##### **Rövid tájékoztató a panaszkezelés folyamatáról**

Amennyiben bármilyen kifogása merül fel az Alkusz eljárásával kapcsolatban, Ön panaszt tehet. Panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) és írásban (akár e-mailen) is megteheti, az [ugyvitel@atombroker.hu](mailto:ugyvitel@atombroker.hu) címre megküldheti. Panaszát megteheti az Alkusz által rendszeresített formanyomtatványon is, amely segít a panasz megfogalmazásában, a szükséges adatok megadásában.

Szóban tett panaszáról a biztosító jegyzőkönyvet vesz fel, amelyből személyes panasztétel esetén másolatot kap, telefonos panasztétel esetén a panaszról felvett jegyzőkönyvet a az Alkusz válaszlevelével együtt megküldi az Ön részére.

Az Alkusz a telefonon tett panaszát rögzíti, Ön azt 2 napon belül térítésmentesen visszahallgathatja és arról kérésére hiteles jegyzőkönyvet készít.

Személyes ügyintézés: 1114 Budapest Bartók Béla út 57.

Hétfő:	08.00 – 20.00
Kedd:	08.00 – 16.30
Szerda:	08.00 – 16.30
Csütörtök:	08.00 – 16.30
Péntek:	08.00 – 14.00

Központi – az 1114 Budapest Bartók Béla út 57. szám alatt található – ügyfélszolgálatunkon hétfőn hosszabbított nyitva tartással, 8.00 - 20.00 óráig állunk Ügyfeleink rendelkezésére.

Az Alkusz a **06-30-644-4311** ügyfélszolgálati számon ügyfélfogadási időben folyamatosan fogadja a hívásokat.