

Panaszkezelési szabályzat

I. Bevezetés

A **NetMaxx Magyarország Kft.** (székhely: 8200 Veszprém, Szabadság tér 8./1., adószám: 23755189-2-19, cégjegyzékszám: 19-09-514817) - *továbbiakban: Vállalkozás, vagy Társaság* - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. A szolgáltatások és a társasági belső folyamatok ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Az Ügyfelektől érkező panaszokat a Vállalkozás a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kiemelten kezeli.

A Vállalkozás ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Vállalkozás magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

II. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

Személyesen: szóban, illetve írásban, (akár más által átadott irat útján) valamennyi, a Vállalkozás Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, azaz az ügyfélszolgálati irodánk nyitvatartási idejében (**hétfő - csütörtök: 08.00 – 16.00., péntek: 08.00 – 15.00**), ahol az Ügyfél panaszát a Vállalkozás ügyfélszolgálati munkatársa rögzíti és a bejelentésről másolati példányt bocsátja rendelkezésére.

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségéről a www.miszoltunk.net, vagy a www.cegesmegoldasok.hu weboldalunkon tájékozódhat.

Telefonon: a Vállalkozás Központi telefonos ügyfélszolgálatán: **+36-1-950-6342**

A szolgáltatási idő (**hétfő - csütörtök: 08.00 – 16.00., péntek: 08.00 – 15.00**).

A Vállalkozás biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést. Az Ügyfél és a Vállalkozás munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Vállalkozás hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére a Vállalkozás biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon közölt panasz esetén a Vállalkozás biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést.

Telefaxon: a Vállalkozás **+36- 88-781-918** telefax számán.

Postai úton: 8200 Veszprém Szabadság tér 8. /1/.

Elektronikus levélben: a www.miszoltunk.net www.cegesmegoldasok.hu weboldalunk „Céginformáció/Kapcsolat” üzenetküldő felületén, amelyre beérkező leveleket a Vállalkozás folyamatosan fogadja. Az alábbi e-mail címen: **info@netmaxx.hu**

III. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

- 1.1. A panasz olyan ügyfélmegkeresés, melyben az ügyfél a társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaságunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - valamelyik eljárási cselekményével vagy döntésével nem ért egyet. Illetve olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Alkusszal. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amely a Vállalkozás magatartásával, tevékenységével (valamely eljárási cselekményével vagy döntésével) illetve a Vállalkozás mulasztásával kapcsolatos, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl a Vállalkozással.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak:

az Ügyfél által a Vállalkozáshoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma

Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

3. Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, biztosítási szerződésének adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa a Vállalkozás rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében. A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

4. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Vállalkozás minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét, és telefonon vagy interneten elérhető egységét a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározottak szerint.

IV. A panaszok nyilvántartása

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Vállalkozás nyilvántartást vezet. A panaszok a Vállalkozás számítógépes úton is rögzíti. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírása,
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz a beérkezésének dátuma,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszevél postára adásának dátumát.
- a kivizsgálás során felmerült, a megoldásban segítő dokumentumok listája, a kivizsgálás eredménye és a panasz megválaszolásának időpontja.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni!

V. A panaszkezelési eljárás

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Vállalkozás nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
2. A Vállalkozás a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszevélével egyidejűleg megküldi, egybekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

4. A Vállalkozás a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

5. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Vállalkozás bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. A Vállalkozás az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek oly módon, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

6. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a Vállalkozás szakmai vezetője jogosult és köteles.

7. A panasz elutasítása esetén a Vállalkozás válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

8. A Vállalkozás a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

9. A Vállalkozás a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Vállalkozás.

VI. Jogorvoslat

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (továbbiakban: MNB)

(1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefonszám: 0680203776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu). A panasz a Kormányablakokban, illetve a Pénzügyi Tanácsadó Irodákban is benyújtható.

Pénzügyi Békéltető Testület

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, teljesítésével, megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége: levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Bírói út

Az igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

NetMaxx Magyarország Kft.