
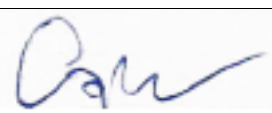


Sense/Net Zrt.

## Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés napja: 2014. július 14.

<b>Dokumentum információk</b>	
Kibocsátás	2014.07.14.
Érvényesség	visszavonásig

<b>Jóváhagyva</b>	
Vezérigazgató	
Megfelelőségi biztos	

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	ii
1. Bevezetés .....	3
2. Panaszbenyújtási lehetőségek:.....	3
3. A panasz kivizsgálása:.....	3
3.1. Szóbeli panasz (személyesen vagy telefonon):.....	3
3.2. Írásbeli panasz:.....	4
3.3. A panaszkezelés folyamata: .....	4
4. A Sense/Net Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Öntől: .....	5
5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség: .....	5
6. A panasz nyilvántartása:.....	6

# 1. Bevezetés

A Sense/Net Zrt. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

## 2. Panaszbenyújtási lehetőségek:

Amennyiben panasza van, azt szóban vagy írásban nyújthatja be cégünknek.

**Szóban** kétféleképpen tehet panaszt:

- személyesen, az irodánkban: Sense/Net Zrt., 1117 Budapest, Infopark sétány 1., V. emelet 5. ajtó, hétfőtől péntekig 8.00 és 16.00 óra között.
- telefonon a +36 1 464 70 99 számon, munkanapokon hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8.00 és 18.00 óra között és szerdán 8:00 és 20:00 óra között. Telefonos panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Ha **írásban** tenne panaszt, azt a következőféleképpen teheti meg:

- személyesen vagy más által átadott irat útján az irodánkban: Sense/Net Zrt., 1117 Budapest, Infopark sétány 1., V. emelet 5. ajtó,
- postai úton: Sense/Net Zrt., 1117 Budapest, Infopark sétány 1., V. emelet 5. ajtó
- telefaxon: +36-1-4647080
- elektronikus úton a honlapunkon a Barion tárcájában: [www.barion.com](http://www.barion.com)

A panaszkezelés során eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

A panaszkezelési szabályzat aktuális és a korábbi verzióit letöltheti a Barion honlapjáról.

## 3. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes, a panasz kivizsgálásáért természetesen nem számíthatunk fel külön díjat. Minden panaszt a jogszabályi előírások betartása mellett gondosan megvizsgálunk és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével határozzuk meg a szükséges intézkedéseket.

Irodánkban történő ügyintézés során, telefonon keresztül, elektronikus úton vagy írásban bármikor jelezheti panaszát munkatársainknak.

### 3.1. Szóbeli panasz (személyesen vagy telefonon):

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk.

Amennyiben a panasza azonnal nem elintézhető és orvosolható, ügyintézőnk a panaszról és a Sense/Net Zrt. azzal kapcsolatos álláspontjáról, vagy ha az itt kapott tájékoztatással Ön nem elégedett, ügyintézőnk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a helyszínen átadja Önnek, telefonos ügyintézés végeztével, az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi Önnek. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott válaszunkat a közlést követő 30 napon belül megküldjük.

**A jegyzőkönyv a következő adatokat tartalmazza:**

- a) a neve, lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- b) a panasz benyújtásának helye, ideje, módja,
- c) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- d) az Ön által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) cégünk nyilatkozata a panaszával kapcsolatos álláspontunkról, amennyiben a panaszra adott válaszukkal elégedetlen,
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az Ön aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma (melyről a panasz bejelentésekor tájékoztatunk).

Ezen túlmenően a telefonon történő panaszbejelentését rögzítjük, amelyet 1 évig megőrzünk. Ezen időszakon belül a kérésére biztosítjuk a hangfelvételnek a visszahallgatását, valamint térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvétel hitelesített jegyzőkönyvét.

Amennyiben igényli, telefonon keresztül lehetőséget biztosítunk a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, melyet az igénylés napjától számított öt munkanapon belül biztosítunk.

## 3.2. Írásbeli panasz:

A fentiekén túl panaszát le is írhatja és személyesen átadhatja irodánkban dolgozó munkatársunknak vagy megküldheti részünkre a fenti elérhetőségeken, postai úton, telefaxon, vagy benyújthatja elektronikus úton.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszukat a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldjük

## 3.3. A panaszkezelés folyamata:

A Sense/Net-ben központi panaszkezelés működik, ahol az ügyfélpanaszok megoldását centralizáltan és szakszerűen végzik kollégáink. A beérkezett ügyfélpanaszokról elektronikus nyilvántartást vezetünk.

Amennyiben a panasz az irodánkban vagy telefonon történő ügyintézés esetén nem orvosolható azonnal, vagy azzal Ön nem ért egyet, vagy amennyiben panaszát írásban küldte meg részünkre, a panasz a központi panaszkezeléshez kerül kivizsgálásra, megoldásra. A panaszok minél gyorsabb kivizsgálására és megnyugtató rendezésére törekszünk és ennek érdekében mindent megteszünk.

Amennyiben az írásbeli panaszt nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt az irodánkban nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a

panaszt észlelő munkatárs a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó munkatárs részére. Amennyiben szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a munkatársunk tájékoztatja Önt a panaszt a továbbiakban kezelő munkatárs elérhetőségéről.

A panasz kézhezvételét követő 30 napon belül értesítjük Önt a panasz kivizsgálásának eredményéről és az ezzel kapcsolatos indokolt álláspontunkról, amelyet elektronikus úton benyújtott panasz esetén elektronikus úton, minden egyéb más esetben postai úton küldünk meg.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükségünk, úgy haladéktalanul felvesszük Önnel ennek érdekében a kapcsolatot.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

## 4. A Sense/Net Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Öntől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcím, székhely, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata;
- j) amennyiben meghatalmazott útján jár el, az érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük

## 5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

### Jogorvoslat és egyéb panaszkezelési fórumok:

Elsődleges célunk, hogy panaszát megnyugtató módon tudjuk megoldani, ezért kérjük, hogy amennyiben a panaszkezelésünkkel, a panasz kivizsgálásával illetve az erre adott válaszukkal nem elégedett, azt nem tartja megfelelőnek, észrevételét a központi panaszkezelésünknek is jelezze.

Természetesen ebben az esetben illetve panasza elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén további jogorvoslati lehetőségek is nyitva állnak az Ön számára és az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Magyar Nemzeti Bank - 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefon: 06-1-489-9100, e-mail: [ugyfelszolgalat@mbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mbn.hu)

- Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén
  - Pénzügyi Békéltető Testület - 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1525 Budapest BKKP Postafiók: 172, telefon: 06-1-489-9100, e-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)

Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testület határozata Társaságunkra nézve csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozunk, hogy a testület döntését kötelezőként nem fogadjuk el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatunkban a Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelezőként ismerjük el (alávetés).

- Bírósági keresettel a területileg illetékes bíróság.
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levélcím: 1245 Budapest 5. Postafiók: 1036.

## 6. A panasz nyilvántartása:

A panaszokról, azok kivizsgálásának eredményéről, így az azokra adott válaszról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezetünk.

### **A nyilvántartás az alábbi információkat tartalmazza:**

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

### **A nyilvántartásunk alkalmas arra, hogy a Sense/Net Zrt.:**

- a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- megvizsgálhassa, hogy a tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt tények és események korrekciójára;
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A panaszt és az arra adott választ három évig őrizzük meg. A Társaságunknál a fogyasztóvédelmi felelős munkatárs feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.