

EXTREMA Hungary Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Érvényes: 2017.05.15-től (Módosítás: 2023.05.10.)

Készítette: Szalisz Ágnes
2017.05.14.

Ellenőrizte: Kóvári Erika

Az **EXTREMA Hungary Biztosítási Alkusz és Pénzügyi Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság.** (Cg.: **01-09-173185**; Székhely: **1061 Budapest, Jókai tér 7. I.emelet, 12. ajtó.**; adószám: **24236159-2-42**, a továbbiakban **EXTREMA Hungary Kft.**) jelen panaszkezelési szabályzata a biztosítókról és biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései, a 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. §-a, a 35/2016 és a 37/2016 Korm. rendelet, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésre vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet alapján készült.

Jelen szabályzat elérhető:

- az EXTREMA Hungary Kft. székhelyén lévő irodájában, valamint
- az EXTREMA Hungary Kft. honlapján: <http://www.extrema.hu>

Az EXTREMA Hungary Kft. nagy hangsúlyt fektet Ügyfelei tájékoztatására és elégedettségére, bármely észrevételt, véleményt, amely az EXTREMA Hungary kft. működésével kapcsolatos, legyen szó akár a közvetített termékekről, közvetítőkről, munkatársakról, ügyvitelről vagy szolgáltatásról, szívesen fogad.

1. Panasz

- 1.1. Az EXTREMA Hungary Kft. panaszként értékeli minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos vagy igazolt képviselője az EXTREMA Hungary Kft., megbízottja vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
- 1.2. Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény. Nem minősül továbbá panasz az EXTREMA Hungary Kft., megbízottja vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz.
- 1.3. Panasznak nem minősülő bejelentések esetén az EXTREMA Hungary Kft. – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

2. Bejelentő, panaszos, Ügyfél

- 2.1. Az EXTREMA Hungary Kft. panaszosnak tekinti azt a bejelentőt (természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet), aki vagy amely az EXTREMA Hungary Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.
- 2.2. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az EXTREMA Hungary Kft. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással kapcsolatosan, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenység tekintetében (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) emel kifogást (egyéb panasztételre jogosult).
- 2.3. A panaszos jogállása illeti meg a panaszos képviselőjét is. Az EXTREMA Hungary Kft. a képviseleti jogosultságot ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával igazolja. Ügyvédnek adott képviseleti megbízás (meghatalmazás) esetén, ha azt a panaszos saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges.
- 2.4. A meghatalmazásnak tartalmaznia szükséges:
 - a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosító adatait,
 - a meghatalmazás tárgyát,
 - a képviseleti jogosultságot,
 - a kiállítás napját,
 - a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását

3. Panasz bejelentésének módja

3.1. Szóbeli panasz bejelentése

- személyesen:
 - Helyszín: 1061 Budapest, Jókai tér 7. I. emelet 12. ajtó
 - Nyitvatartási idő: minden munkanapon 8.00-16.00 óráig,
 - Csütörtökön 8.00-20.00 óráig

- telefonon:
 - A +36 1 201-2390 helyi tarifával hívható számon.
 - A beszélgetés elején minden esetben fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül és a törvényi előírásnak megfelelően 5 évig megőrzésre kerül.
 - A hívásfogadási idő megegyezik a nyitvatartási idővel.
 - minden munkanapon 8.00-16.00 óráig,
 - Csütörtökön 8.00-20.00 óráig
 - A nyitvatartási időn kívül kezdeményezett, illetve sikertelen hívásokat üzenetrögzítő fogadja. A hívás rögzítését követő 24 órán belül, illetve a hívást következő munkanapon vissza kell hívni az ügyfelet és meg kell kezdeni a panasz kivizsgálását.

3.2. Személyes ügyintézés igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles a Társaság ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

3.3. Írásbeli panasz bejelentése

- személyesen aláírt és benyújtott vagy más által átadott irat útján
- postai úton: 1061 Budapest, Jókai tér 7. I. emelet, 12. ajtó
- telefaxon: +36 1 201-2064
- elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@extrema.hu

3.4. Bejelentő azonosítása

- Az EXTREMA Hungary Kft. az ügyfelek jogainak, személyes adatainak és a biztosítási titok megőrzése érdekében a bejelentők azonosítását – a bejelentő által rendelkezésre bocsátott személyazonosító adatok, személyes kapcsolatfelvétel esetén személyazonosító igazolvány alapján – elvégzi, és az ennek során nyert adatok alapján megállapítja a bejelentő panaszosi jogállását, képviseleti jogosultságát, illetve ezek hiányát.
- Amennyiben az azonosítás során az EXTREMA Hungary kft. megállapítja, hogy a panaszt nem közvetlenül az arra jogosult terjesztette elő, és a bejelentő jogszerű képviseleti jogát felhívás ellenére sem igazolja, úgy az EXTREMA Hungary Kft. – amennyiben a bejelentőnek adatvédelmi-, illetve titoktartási kötelezettség miatt válasz nem adható – a bejelentést érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, és a panasztételre jogosultat (amennyiben kiléte a rendelkezésre álló adatokból megállapítható) a történekről tájékoztatja.
- Az EXTREMA Hungary Kft. semmilyen körülmények között nem kér a bejelentőtől titkos azonosító kódot (pld. bankkártyához tartozó PIN kódot, jelszót).

4. Panasz bejelentés tartalma

4.1. Az Extrema Hungary Kft. a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- 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 kell kezelni.

4.2. Hiánypótlás

- Amennyiben az ügyfél (bejelentő) azonosítása eredményes, de a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi elbírálásához, az EXTREMA Hungary Kft. intézkedik a hiányok pótlása érdekében. A panaszost a hiányok pótlására szóbeli bejelentés esetén a jegyzőkönyv felvételekor, írásbeli panaszbejelentés esetén a panaszbeadvány vizsgálatát követően haladéktalanul fel kell hívni. A hiánypótlásról oly módon kell intézkedni, hogy az EXTREMA Hungary Kft. válaszadási kötelezettségét a törvényben előírt határidőn belül teljesíteni tudja.

- Amennyiben a panaszos az általa feltüntetett elérhetőségek egyikén sem érhető el, vagy a hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti, vagy arra nem válaszol, úgy az EXTREMA Hungary Kft. a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.

5. Panasz kivizsgálása

5.1. Az EXTREMA Hungary Kft. a panaszok kivizsgálását a bejelentő számára minden esetben térítésmentesen végzi.

5.2. Az EXTREMA Hungary Kft. a panasz bejelentéseket mindenkor fogyasztóbarát módon mérlegeli.

5.3. Eljárás szóbeli panasz bejelentés esetén

- A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.
- A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- A telefonon tett panasz bejelentéseket az EXTREMA Hungary Kft. rögzíti, és a hangfelvételeket a panasszal kapcsolatosan az Ügyfél által érvényesíthető igény/igények elévülési idejének leteltéig megőrzi (5 év).
- A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a beszélgetés megkezdése előtt minden esetben felhívjuk a bejelentő figyelmét arra, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül.
- Az EXTREMA Hungary Kft. a bejelentő kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- Amennyiben a panasz kezelésével a bejelentő nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az EXTREMA Hungary Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- Az EXTREMA Hungary Kft. a jegyzőkönyv egy példányát – személyes bejelentés során tett panasz esetén – az Ügyfélnek átadja, míg telefonon tett bejelentés esetén a a jegyzőkönyv egy példányát a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek elküldi. Az EXTREMA Hungary Kft. a panaszra adott indoklást tartalmazó válaszáról legkésőbb a bejelentést követő 30 naptári napon belül értesíti a bejelentőt.

5.4. Eljárás írásbeli panasz bejelentés esetén

- Az EXTREMA Hungary Kft. az írásban benyújtott panasszal kapcsolatos, indoklást tartalmazó álláspontjáról legkésőbb a bejelentést követő 30 naptári napon belül értesíti az Ügyfelet (bejelentőt).
- Amennyiben egy panaszos a részére adott választ követően tesz azonos tényeken és hivatkozásokon alapuló, azonos tárgyú bejelentést, akkor – amennyiben időközben újabb körülmény nem merül fel – az EXTREMA Hungary Kft. tájékoztatja erről a panaszost, és felhívja a figyelmét arra, hogy amennyiben ismételt azonos tényalapra hivatkozással, azonos tárgyú panaszt terjeszt elő, úgy azt az EXTREMA Hungary Kft. külön érdemi vizsgálat és válasz nélkül lezártnak tekinti, a panasz bejelentést és annak iratait, ügyintézését nem igényel” jelzéssel irattárba helyezi.

5.5. Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza :

- az ügyfél neve
- az ügyfél lakcíme, székhelye, amennyiben szükséges, a levelezési címe
- 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje

6. A panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok

6.1. Társaság a következő adatokat kérheti az ügyféltől a panaszkezelés során:

- az ügyfél nevét
- az ügyfél lakcímét, illetve a levelezési címét

- ügyfél telefonszámát
- értesítés módját
- panasszal érintett szerződés azonosítóját
- panasszal érintett termék, illetve szolgáltatás nevét
- panasz leírását, okát
- ügyfél igényét
- panasz alátámasztását szolgáló dokumentumok másolatát

6.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

7. Jogorvoslat

7.1. Amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a panaszkezeléssel, az EXTREMA Hungary Kft. szóbeli vagy írásbeli válaszában felsorolt tényekkel, adatokkal, érvekkel, illetve nem kapott választ a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő leteltéig, az Ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:
 - Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
 - Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - Központi levélcím: H-1534 Budapest, BKKP, Postafiók: 777.
 - Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36/80 203 776
 - Ügyfélszolgálat e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbn.hu
 - Központi telefax: (36-1) 4899-102
 - Honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
- Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy pénzügyi békéltető testületi eljárást kezdeményezhet.
 - Pénzügyi Békéltető Testület
 - Levelezési cím: 1539 Budapest, Pénzügyi Békéltető Testület, Postafiók 670.
 - E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu
 - Telefon: +36/80 203 776
 - Honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>.
- A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat a panasz elutasítása esetén, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen elteltése esetén.
 - Levelezési cím: illetékesség szerint

Társaságunk – a Magyar Nemzeti Bank fogyasztói panaszkezelésről szóló rendeletének 2014. augusztus 1-jétől hatályos módosításának megfelelően – weboldalán közzéteszi az elutasított panasszal kapcsolatos további fogyasztói kérelmek benyújtásához szükséges formanyomtatványokat, melyek a következők:

- Fogyasztói kérelem a Pénzügyi Békéltető Testülethez
- Fogyasztói kérelem a Magyar Nemzeti Bankhoz

A szóban forgó dokumentumokat Társaságunk a fogyasztó kérésére és igénye szerint elektronikusan vagy postai úton – térítésmentesen – rendelkezésére bocsátja. Az erre irányuló fogyasztói igénybejelentést központi elérhetőségeink bármelyikén fogadjuk.

8. Panaszok nyilvántartása

8.1. Az EXTREMA Hungary Kft. a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

8.2. Nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét,
- a panasz megválaszolásának időpontját, a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

8.3. Az EXTREMA Hungary Kft. a panaszokat és az arra adott válaszokat öt évig őrzi és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

8.4. Az EXTREMA Hungary Kft. által megbízott panaszkezelési felelős neve és elérhetősége:

- Lovrity Edit
- EXTREMA Hungary Kft. – értékesítés támogatási vezető
- Elérhetősége: +36/30 7373 077

8.5. Panaszügyekért felelős vezető:

- Kővári Erika
- EXTREMA Hungary Kft. – tulajdonos, ügyvezető
- Elérhetősége: +36/70 421-0007

A panaszügyekért felelős biztosítja a bejelentéseket követő panaszkezelési eljárás jogszabályoknak való mindenkorai megfelelését.