

## 5. melléklet

### Panasz eljárás rendje

#### Reklamáció

E melléklet tárgyát képezi minden olyan esemény, amikor a Szolgáltató által nyújtott Postai szolgáltatás során a Feladó vagy a címzett – továbbiakban: ügyfél - vélt vagy valós sérelmet szenved és erről írásban, telefonon vagy személyesen tájékoztatja a Szolgáltató ügyfélszolgálatát.

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben az igénybe vevő állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat. Nem minősül panasz - az igénybe vevő részéről kezdeményezett - a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás.

#### Panasz

- a) a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egyéves jogvesztő határidőn belül,
- b) sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egyéves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő két éven belül tehető.

#### Az ügyintézés menete

- Számlareklamáció csak írásban, a számla esedékességének lejárata előtt fogadható el.
- A Postai szolgáltatással kapcsolatos reklamációk a Szolgáltató ÁSZF-ében foglaltak, valamint a Postai szolgáltatást szabályozó jogszabályok figyelembevételével fogadhatóak el.
- Telefonon beérkező reklamációk  
A telefonon beérkező reklamációt – amennyiben nem lehet a problémát azonnal megoldani – az ügyféltől minden esetben írásban kell bekérni az ügyben illetékes biztosítási ügyintéző nevére, aki azt a továbbiakban, az írásban beérkezett reklamációkkal megegyező módon kezeli.
- Írásban beérkező reklamációk  
Minden írásban beérkező reklamációt a biztosítási ügyintézőhöz kell azonnal eljuttatni, aki azt nyilvántartásba veszi. Amennyiben a reklamáció a küldemény teljes vagy részleges sérülésével, megsemmisülésével vagy elveszésével kapcsolatos, úgy az írásban benyújtott reklamáció mellé az ügyfél köteles jegyzőkönyvet, továbbá sérülés esetén fényképfelvételeket is csatolni. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a küldemény kicsomagolásának, továbbá a sérülés, megsemmisülés vagy elveszés tényének felismerése időpontját, valamint az ezek valamelyikét igazoló bizonyítékokat. A jegyzőkönyvet az ügyfél részéről legalább két személy köteles aláírni. A jegyzőkönyvet keltezéssel kell ellátni.  
A biztosítási ügyintéző a nyilvántartásba vételt követően, a nyilvántartásba vételről az ügyfelet egy munkanapon belül értesíti.
- Személyesen történő reklamációk  
Fogyasztók személyes reklamációja, panaszja esetében, az ügyfél problémájával a biztosítási csoport munkatársának kell foglalkozni és lehetőség szerint meg kell oldania azt. A reklamációt minden esetben jegyzőkönyvezni kell, amely jegyzőkönyv egy példányát az ügyfél ellenjegyzzi.  
Fogyasztók személyes ügyintézés érdekében időpontot előzetesen a <http://www.tnt.com/feedback/feedbackInitial.do?navigation=1&respLang=hu&respCountry=hu> linken keresztül, míg telefonon a (1) 4313131 telefonszámon foglalhatnak, mely esetben a Szolgáltató a

személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül ügyfélfogadási időpontot biztosít a fogyasztó számára.

- A reklamációk kivizsgálásában, megoldásában minden esetben haladéktalan ügyintézés történik. A reklamációkkal foglalkozó ügyintézők a reklamációkat a hozzájuk érkezéstől számított 30 munkanapon belül kivizsgálják, megoldják, kivéve azokat az eseteket, amelyek megoldásához valamely biztosító társaság, rendőrség, illetve valamely egyéb külső szerv közreműködése szükséges. Olyan reklamációk esetében, ahol külső közreműködés szükséges, az egyes osztályok reklamációkkal foglalkozó dolgozója mindent megtesz az adott reklamációk mielőbbi elintézése érdekében.

### **Jelentések, statisztikák**

A reklamációkkal foglalkozó ügyintézők a beérkező reklamációk eredeti példányát megőrzik, a reklamációkról kimutatást, havi statisztikát készítenek, javaslatot tesznek esetleges hibajavító vagy megelőző intézkedések foganatosítására.

A reklamációk kezelése során, amennyiben szükséges és lehetséges, folyamatjavítási intézkedések is történnek a jövőbeni előfordulás valószínűségének csökkentésére.