

## Panaszkezelési szabályzat

### Bevezetés

Társaságunk az ügyfelek, alvállalkozók, külső személyek, munkavégzésünk során érintett társaságok, társasházak, természetes személyek, valamint bármely más személyek panaszainak kezelése során a tevékenységére vonatkozó rendelkezéseknek, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el.

A panaszügyintézés alapelve, hogy a társaságunk tevékenységével szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak számunkra, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítettük a tevékenységünkbe. Minden ügy egyedi eset, általános, sémák nem alkalmazhatóak, ennek megfelelően kell az egyes panaszokat kezelni. Társaságunk a panaszügyintézés áttekinthetősége érdekében készítette el jelen panaszkezelési szabályzatát, amelyben a panaszügyintézés minden előre látható lényeges feltételére kitér.

### 1. Alapfogalmak:

**1.1. A panasz:** Társaságunk, munkavállalóink, vagy bármely más módon foglalkoztatottak, ügyfeleink, vagy a társaságunk alvállalkozóinak tevékenységével, szolgáltatásával, ezek mulasztásával, bárminő károkozásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos társaságunk, vagy a társaságunk által megbízott más vállalkozó, személy, képviselő eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél társaságunktól általános tájékoztatást, véleményt igényel. Ügyfél a Megrendelő, bármely fogyasztó, társaságunk szolgáltatására jogosult más személy, vagy érintett harmadik fél.

### 1.2. A panaszos

Panaszos lehet az ügyfél, illetve egyéb természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki tevékenységünk során érintett, és a minket képviselő személyek magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által adott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

### 1.3. panaszügyintézést ellátó szakmai terület meghatározása

A panaszügyintézés rendje illeszkedik társaságunk szervezeti felépítéséhez, sajátosságaihoz. A panaszkezelés során eljáró személy jogosult arra, hogy társaságunk bármely más szervezeti egységétől, a panasszal érintett terület vezetőjétől, projekt alvállalkozóitól, dolgozótól információt, adatot vagy tájékoztatást kérjen a panasz megválaszolása érdekében.

### 1.4. Panaszkezelési irányelveink

Társaságunk kiemelten fontosnak tartja, hogy együttműködjön az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően, panaszkezelési eljárásunkat is ennek megfelelően alakítottuk ki.

A panaszkezelési eljárás során társaságunk a kölcsönös jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás szerint jár el.

Panaszkezelési eljárásunk során társaságunk elsődleges célja, hogy megelőzze, felismerje és megfelelően kezelje az ügyfél és a társaságunk között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet, valamint megelőzze az esetleg bekövetkező újabb panaszokat.

Panaszkezelési tevékenységünk során társaságunk a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt társaságunk fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A panaszkezelés során társaságunk úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülhető legyen a jogvita kialakulása.

A panaszkezelés során a természetes személyek adatainak kezelésekor betartjuk és betartatjuk a GDPR alapelveit.

## **2. A panasz benyújtása és annak lehetőségei:**

A panasz benyújtására társaságunk több választható lehetőséget biztosít.

A panaszkezelés során az ügyfél eljárhat meghatalmazottja útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, melynek követelményeit a Ppt. határozza meg.

Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton, interneten is továbbítható.

### **2.1. Szóbeli panasz**

a) A személyesen, Titkárságunkon munkanapokon 10 órától 14 óráig terjeszhető be, előzetesen egyeztetett időpontban.

b) A telefonon közölt szóbeli panasz Titkárságunkon munkanapokon 10 órától 14 óráig terjeszhető elő.

Társaságunk a személyes ügyfélfogadáson történő személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására elektronikus és telefonon keresztül lehetőséget biztosít, és az igényelt személyes ügyfélfogadási időpontot az erre vonatkozó igény bejelentésének napjától számított öt munkanapon belül biztosítja.

Amennyiben a panasz valamely külső munkaterületen értelmezhető, a személyes ügyintézés Társaságunk a helyszínen is biztosítja a minél hatékonyabb, gördülékenyebb, a panasztevő érdekeit is biztosító ügyintézés érdekében.

### **2.2. Írásbeli panasz:**

a) Titkárságon személyesen, illetve más által átadott irat útján tehetik meg panaszukat.

b) székhelycímünkre lehet postai úton megküldeni a panaszt.

c) Elektronikus eléréssel

d) Telefaxon

## **3. A panasz rögzítése és nyilvántartása**

### **3.1. A panasz rögzítése**

**3.1.1. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén** Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés, és minden, az adott helyzetben általában elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy biztosítsa a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított legrövidebb időn belül a hívásfogadását és az ügyintézés.

Az ügyintéző a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja, vagy a megfelelő ügyintézőhöz, annak eredménytelensége után a panasszal érintett terület vezetőjéhez kapcsolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, amely társaságunk munkájából adódóan lehetséges, vagy a kivizsgálás nem vezet eredményre, vagy ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, vagy kárigény bejelentő lapot tölt ki, és erről egyidejűleg tájékoztatja az ügyfelet.

Ezt követően a felvett dokumentumot átadja az érintett terület vezetőjének, további ügyintézésre.

**3.1.2. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén** Társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja, ám ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, vagy ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet, vagy kárigény bejelentő lapot vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszosnak átadja és egyidejűleg tájékoztatja az ügyfelet a panasz továbbításáról az érintett terület vezetője, vagy projektvezetője felé, a terület vezetőjének, az ügyvezetőnek az értesítése mellett.

**3.1.3. Postai levélben, email-ben vagy faxon közölt írásbeli panasz esetén** Társaságunk a panaszt panasznyilvántartásban rögzíti, majd a panaszt a telefonhívásban/levélben/email-ben, megfelelő adatok hiányában, ám postacím ismeretében levélben tájékoztatják a panasz beérkezéséről, és további ügyintézésről.

### **3.2. A panasz nyilvántartása**

Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást (a továbbiakban: panasznyilvántartás) vezet, a dokumentumokat külön dossziében, panaszonként tartja nyilván.

Amennyiben a panasz súlyossága, vagy az ügyvezető utasítása alapján szükséges, Társaságunk biztosítási üzletkötőjét is értesíteni kell.

Társaságunk mind a szóban, mind pedig az írásban előterjesztett panaszt rögzíti a panasznyilvántartásban. Ez a nyilvántartás tartalmazza:

- a) A panasz leírását, annak tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését.
- b) A benyújtás időpontját.
- c) A panasz kivizsgálására, rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokait.
- d) A panaszkezelés végrehajtásért felelős személy megnevezését, amennyiben lehetséges, a végrehajtás határidejét.
- e) A panasz rendezését.

### **4. A panasz ügyintézése**

Bármely panaszt, de különösen a telefonos vagy szóbeli panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és a legrövidebb időn belül orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panaszról felvett jegyzőkönyv vagy kárbejelentés szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Társaságunk a panaszt részletesen kivizsgálja, és a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva legkésőbb az írásbeli panasz beérkezését, illetve a szóbeli panasz megtételét követő 30 naptári napon belül küldi meg a panaszosnak.

Ha a válaszadási határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, (pl. biztosító által történő kivizsgálás, ügyvédi bevonás, szakértő megbízása stb.), erről Társaságunk tájékoztatja a panaszost az indok pontos megjelölésével.

Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg társaságunk tájékoztatja a panaszost arról, hogy amennyiben a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve ha társaságunk a panaszt elutasítja, a panaszosnak milyen jogorvoslati lehetősége van.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

Amennyiben szükséges, a panaszról a Megrendelőt, ha érintett hivatalos szerv is van, azt is értesíteni kell, majd a rendezést követően a rendezésről is.

## **5. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatok kezelése**

Társaságunk a panaszkezelés során különösen, de nem kizárólagosan a következő adatokat kérheti a panaszostól: elsősorban az elérhetőségét, azonosítását, kapcsolattartás módját.

Természetes személy esetén a személyi azonosító adatai: név, lakcím, levelezési cím, mobil stb., a panaszhoz kapcsolódó valamennyi, érdeemben szükséges adat, meghatalmazás esetén mindent, ami a meghatalmazás jogszerűségének igazolásához szükséges.

Jogi személy, társaság, vállalkozó esetében név, székhely, adószám, nyilvántartási szám, eljáró személy jogosultsága (cégképviselő, meghatalmazott, azokat igazoló dokumentumok).

Panasszal érintett tárgy, gépjármű, ingatlan stb. adatai.

Értesítés módja, eszközei, adataik.

Panasz leírása, oka

Panaszos igénye

Panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata

A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Kárrendezés esetén további adatok is bekérhetők, magánszemély adóazonosító jele (kifizetői kötelezettség), személyes azonosítás kérése, azok rögzítése a kifizetési bizonylat részeként.

Társaságunk a panaszt benyújtó személy személyes adatait a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelet (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli és tartja nyilván.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ, így az abban szereplő személyes adatokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően őrzi meg (pl. számviteli bizonylatok őrzési kötelezettségének megfelelően).

Az adatkezelés további szabályait, és az érintetti jogokat az adatkezelésre vonatkozó tájékoztató, valamint a honlapunkon található Adatvédelmi szabályzat tartalmazza.

## **6. A panaszügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők**

Társaságunk a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése, további panaszos esetek előfordulásának megelőzése, stb.

Az elemzések elsődleges célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. Társaságunk a panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és az üzletpolitikánk fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

**Érvényes 2018. május 25-től visszavonásig.**

.....  
Ügyvezető