



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022. január 3. napjától

ll,

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja az Oroszlányi Ingatlankezelő és Hasznosító Zrt-hez (a továbbiakban: Társaság) érkező panaszokkal, reklamációkkal – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény rendelkezéseinek figyelembevétele – kapcsolatos ügyintézés szabályozása. Az ügyintézés során figyelembe kell venni a Társaság mindenkor hatályos Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában foglalt – panaszkezeléssel összefüggő – rendelkezéseket is.

2. A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat a Társaság vezérigazgatója által történő hatályba helyezés napjától a hatályon kívül helyezés napjáig alkalmazandó. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a felhasználók panaszával foglalkozó valamennyi ügyintézőre, ideértve a panaszt jegyzőkönyvbe vevő adminisztratív munkavállalókat.

3. Meghatározások

A szabályzat alkalmazásában

- 3.1. bejelentő, panaszos, fogyasztó (a továbbiakban: panaszos): a Társaság szolgáltatását igénybe vevő, bérelő, díjfizető, a szolgáltatással érintett egyéb személy, aki a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényét megfogalmazza.
- 3.2. panasz, reklamáció (a továbbiakban: panasz): a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, nem szerződés szerinti teljesítésével, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó bejelentés, azaz amikor a bejelentő, panaszos úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem a vele kötött szerződésnek, elvárásnak megfelelően járt el, illetve az ezzel kapcsolatos negatív észrevétel.
- 3.3. ügyintéző: a Társaság alkalmazottja, megbízottja, aki a panaszt felveszi, illetve elintézi.
- 3.4. nem tartozik a panasz körébe: a tájékoztatást, véleményt kérő megkeresés, a részletfizetési vagy egyéb méltányossági kérelem, illetve megállapodásra irányuló kezdeményezés, hibabejelentés.
- 3.5. a panaszok fajtái különösen:
 - a) számlareklamáció: A számlán szereplő adatokra, illetőleg tájékoztatásra vonatkozó kifogás, észrevétel.
 - b) jogi probléma: A szerződésekkel, szerződés-szegéssel, számlázással kapcsolatos panasz, valamint a díjhátralékkal, annak behajtásával, a hátralékkezeléssel kapcsolatos panasz.
 - c) a szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz: a hibabejelentést követő eljárásra, az intézkedés hiányára, az alkalmazottak magatartására vonatkozó panasz.
 - d) műszaki panasz: olyan panasz, amely műszaki okokra vezethető vissza.
 - e) kártérítési igény: a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármely anyagi jellegű igény.
 - f) egyéb panasz: az előbbi pontokba nem sorolható panasz, reklamáció.
- 3.6. Az ügyintézés helye:
 - a) a Társaság székhelye,
 - b) a Társaság ügyfelek részére nyitva álló helyiségében működtetett ügyfélszolgálati iroda.

4. Panaszkezelés

4.1. A panaszbejelentés módjai:

- szóban: személyesen az ügyfélfogadási időben az ügyintézés helyén vagy telefonon a Társaság központi telefonszámán
- írásban: postai úton a Társaság székhelyére vagy postacímére feladott küldemény vagy a Társaság elektronikus kézbesítési (e-mail) címére küldött elektronikus levélben.

4.2. A Társaság adatai, elérhetőségei:

A Társaság neve:	Oroszlányi Ingatlankezelő és Hasznosító Zrt.
A Társaság cégjegyzékszám:	11-10-001726
A Társaság adószám:	25804478-2-11
A Társaság székhelye:	2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2/J.
A Társaság postacím:	2841 Oroszlány, Pf. 14
A Társaság ügyfélszolgálati irodája:	2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2.
A Társaság elektronikus kézbesítési címe:	info@oihzrt.hu
A Társaság honlap címe:	www.oihzrt.hu
A Társaság elektronikus elérhetősége:	25804478#cegkapu
A Társaság központi telefonszáma:	+36-34/560-025

4.3. A panaszokkal a Társaság érdemben csak azt követően foglalkozik, ha a panaszos a fogyasztói, érdekeltségi minőségét igazolja. A számlázással, díjhátralékkal és annak kezelésével kapcsolatos információk csak a fogyasztóként bejelentett vagy a fogyasztó által írásban meghatalmazott személy részére adhatók.

4.4. A szóbeli panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni a Társaság mindenkor hatályos Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában foglaltak alapján, kivéve, ha a panasz a kérelemnek megfelelően azonnal elintézhető, vagy a panaszos a panaszra adott szóbeli válasszal egyetért. A jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek át kell adni, az eredeti példányt, iktatásra, a titkárságra kell továbbítani.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a panaszos neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a panaszos panaszának részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma (mely lehet a panasz iktatószáma is).

4.5. A panasz elutasítása esetén a panaszost tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely szerv eljárását kezdeményezheti. Szóbeli panasz esetén a tájékoztatást a jegyzőkönyv tartalmazza. Írásbeli panasz esetén a tájékoztatást a válaszlevélben kell megadni.

4.6. A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg ügyfelei részére.

4.7. A Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját, intézkedését indokolással ellátva, legkésőbb 15 napon belül írásban küldeni meg a panaszosnak. A válaszadási határidő indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, a meghosszabbításról és annak indokáról a panaszost írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

4.8. A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a panaszost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és

internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Társaság a jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

4.9. A panasszal foglalkozó szervezetek:

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

tel: +36-34/513-010, 513-012

e-mail: bekeltetes@kemkik.hu

honlap: www.kem-bekeltetes.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.

tel: +36-34/309-303

fax: +36-34/309-302

e-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

honlap: www.kormanyhivatal.hu

Bíróság: valamennyi ügyben.

Tatabányai Járásbíróság

2800 Tatabánya, Előd vezér utca 17.

5. Záró rendelkezések

Az e szabályzatban nem, vagy nem kellő részletességgel szabályozott kérdésekben a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről, az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, a Társaság Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata az irányadóak.

E szabályzat 2022. január 3. napján lép hatályba.

Oroszlány, 2022. január 3.



.....
Németh Gábor vezérigazgató