ÚJPESTI
VAGYONKEZELŐ ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2021. október 1-től

Jóváhagyta:

Hock Zoltán
vezérigazgató

Tartalom

I. Bevezetés 3
II. Fogalmak 3
III. A panasz bejelentése 3
IV. Ügyfélfogadási rend 4
V. Eljárás panasz esetén 4
V.1. Eljárás személyesen megtett panasz esetén 4
V.2. Eljárás telefonon érkezett panasz esetén 5
V.3. Eljárás írásban érkezett panasz esetén 5
VI. Határidők 5
VII. Jogorvoslati lehetőségek 5
VIII. Panaszkezelés a Tarzan Parkban 6
IX. Panaszkezelés a Halassy Ferenc Uszodában 6
X. Záró rendelkezések 6

I. Bevezetés

A szabályzat az Újpesti Vagyonkezelő Zrt. működése során keletkező panaszügyek kezelésének rendjét rögzíti.

A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a beérkezett panaszokat. A szabályzat kialakításakor az 1997. évi CLV törvény a fogyasztóvédelemről előírásai szerint járt el.

II. Fogalmak

Panasz: Szóban, vagy írásban, természetes vagy jogi személytől érkezett, vagy egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a társaság működésével kapcsolatos, a jogszabályi előírások, és/vagy az etikai normák megsértésével, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségével és gyorsaságával, a nem pontos tájékoztatással, vagy egyéb, a tevékenységgel kapcsolatos bejelentés. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz mellőzhető. Az azonosítatlan, névtelen személy által tett panasz vizsgálatát az UV Zrt mellőzi.

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás kérése.

Panaszos: az a természetes, vagy jogi személy, aki a Társasághoz észrevétellel, kifogással fordul az UV Zrt eljárását kifogásolva, és arra vonatkozóan megfogalmazza egyértelmű kérését.

III. A panasz bejelentése

Az UV Zrt ügyfelei vagy partnerei panaszt tehetnek:

- írásban
- szóban

Az írásbeli panaszt az ügyfél benyújthatja:

- személyesen átadott irat útján
- postai úton (a levelezési cím megjelölésével)
- sms-ben (a kiküldött egyenlegközlő értesítésre válaszolva)
- elektronikus levélben (email)

Szóban tehet panaszt az UV Zrt ügyfele, vagy gazdasági partnere:

- személyesen az ügyfélszolgálati időben
- telefonon

IV. Ügyfélfogadási rend

Az ügyfélfogadási rendet, és annak esetleges változását az UV Zrt minden esetben közzéteszi a honlapján (www.uvzrt.hu) és jól látható módon a Társaság székhelyének (1042 Budapest, Munkásotthon utca 66-68) bejárati ajtaján.

V. Eljárás panasz esetén

Az UV Zrt valamennyi munkatársa köteles a hatályos jogszabályoknak megfelelően, teljes körültekintéssel, a legjobb tudása szerint eljárni a panaszkezelés során. A panaszt tevővel szemben minden munkatárs köteles udvarias, segítőkész magatartást tanúsítani.

A panaszkezelés során törekedni kell az ügyfél problémájának gyors megoldására.

Az UV Zrt a beérkezett panaszokat igyekszik objektív módon, egyenlően, azonos eljárás és szabályrendszer szerint kezelni.

A Társaság figyelmet fordít arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl fogyatékosság) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panaszt személyesen, vagy írásban, illetve emailben, telefonon is be lehet nyújtani.

A felmerült panaszok elemzése, értékelése segítséget nyújt a Társaságnak a szolgáltatások további javítására.

V.1. Eljárás személyesen megtett panasz esetén

Személyes panaszbejelentésre az ügyfélfogadási időn belül, az UV Zrt központi épületében található Ügyfélkapcsolati osztályon van lehetőség. A Társaságnál előzetes időpontfoglaló rendszer működik, ahol van lehetőség a szolgáltatás/egyéb ügyintézés menüpontban hétfőtől-péntekig előre időpontot foglalni a személyes panaszbejelentésre.
A személyesen bejelentett panasz során az UV Zrt munkatársa mindent meg kell tegyen annak érdekében, hogy a bejelentő által tett panaszt a bejelentést követően orvosolja. Amennyiben szükséges, ehhez kérheti a társosztályok, vagy a közvetlen felettese segítségét. Abban az esetben, ha nincsen lehetőség a panasz azonnali rendezésére, akkor a panaszosnak lehetősége van írásbeli panasz benyújtására, amelyet az ügyfélkapcsolati osztály ügyintézője az illetékes osztály felé továbbít.

V.2. Eljárás telefonon érkezett panasz esetén

Az UV Zrt központi számára érkező hívások minden esetben rögzítésre kerülnek. A rögzített hívások 6 hónapig visszakereshetőek. A telefonon érkezett panasz esetén az ügyintéző tájékoztatást nyújt az ügyfélnek a lehetséges megoldásokról. Amennyiben a bejelentett panasz további ügyintézést kíván, és az ügyfél a kérdésére telefonon adott választ nem fogadja el, az ügyintéző megkéri a panasztevőt, hogy a felmerült problémát írja le, és juttassa el az UV Zrt-hez, hogy a panaszt a társosztálynak továbbítani lehessen. A panaszkezelés folyamata ezt követően megegyezik az írásban tett panaszbejelentés eljárási szabályaival.

V.3. Eljárás írásban érkezett panasz esetén

Írásban érkezhet panasz levél útján, emailben, vagy a kiküldött sms egyenlegközlőre válaszolva szöveges üzenetként. Az sms-ben érkezett panaszokat az Ügyfélkapcsolati Osztály vezetője által megbízott munkatárs vizsgálja ki és amennyiben tényleges panaszról van szó, akkor a panasz kivizsgálását követően értesíti a bejelentőt a panaszkezelés további lépéseiről.

A levélben, emailben érkezett panaszt az iktatás során annak az osztálynak a vezetője kapja meg, akinek az osztályát a panasz érinti. Több érintett osztály esetében a panasz kezelésével megbízott ügyintéző feladata a társosztályokkal történő egyeztetés.
A panasz kivizsgálásáról és lezárásáról minden esetben értesíti az ügyintéző a panasztevőt.

Az írásban érkezett panaszok minden esetben iktatásra kerülnek.

VI. Határidők

A panasz kezelésére a panasz beérkezésének napjától 30 nap áll rendelkezésre. Ha a panasz kezelése hosszabb időt vesz igénybe, akkor minden esetben értesíteni kell a panasztevőt a panasz rendezésének várható időpontjáról.

VII. Jogorvoslati lehetőségek

Abban az esetben, ha az ügyfél írásban, vagy szóban tett panaszára adott válasszal, esetlegesen az ügyintézési eljárással nem ért egyet, akkor lehetősége van írásban az UV Zrt vezérigazgatójához fordulni panaszával. A vezérigazgató a panasz kivizsgálásával megbízhatja valamely másik, az ügyben közvetlenül nem érintett igazgatót, vagy a Társaság belső ellenőrét. A vizsgálat lezárása után saját hatáskörben dönt a panasz rendezéséről.

Ha a Vezérigazgató által kezdeményezett kivizsgálás és a meghozott döntés után sem elégedett az ügyfél a panasz rendezésével, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testülethez, vagy Bírósághoz fordulhat. A Budapesti Békéltető Testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, levelezési címét, és internetes elérhetőségét kérésre át kell adni a panaszosnak.

A Budapesti Békéltető Testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, levelezési címét, internetes elérhetőségét a Testület honlapja tartalmazza: https://bekeltet.bkik.hu/elerhetosegek.

VIII. Panaszkezelés a Tarzan Parkban

A Tarzan Parkban a látogatók a felmerült panasszal – a nyitvatartási időn belül - minden esetben a Park vezetőjéhez, vagy a helyszínen tartózkodó munkatársaihoz kell fordulniuk. A helyszínen dolgozó munkatársak mindent megtesznek a panasz helyszínen történő megoldása érdekében. A felmerült panaszokat a lehető leggyorsabban, de legfeljebb 30 munkanapon belül ki kell vizsgálni, és – ha a panaszos igényli – a panasz orvoslására tett intézkedésekről a panaszost írásban kell tájékoztatni. A Vásárlók könyve a pénztárnál áll a vendégek rendelkezésére.

IX. Panaszkezelés a Halassy Ferenc Uszodában

A Halassy Ferenc Uszodában a látogatók a felmerült panasszal – a nyitvatartási időn belül – minden esetben az Uszoda vezetőjéhez, vagy a helyszínen tartózkodó munkatárakhoz kell fordulni. A helyszínen dolgozó munkatársak minden megtesznek a panasz helyszínen történő megoldása érdekében. A Vásárlók könyve a pénztárnál áll a vendégek rendelkezésére.

X. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2021. október 1-én lép hatályba.