

A Pallas 70 Oktatási Kft. panaszkezelési szabályzata

A **Pallas 70 Oktatási Kft.** mindent megtesz a megrendelő bizalmának elnyeréséért, megtartásáért, szükség esetén tanácsadási, illetve rendszeres megrendelői véleménykutatási tevékenységet folytat. Ebbe a körbe tartozik az esetleges megrendelői reklamációk gyors, udvarias és korrekt kezelése is.

Az intézményünk rendszeresen gondoskodik arról, hogy a tanfolyamain résztvevő hallgatók véleményét összegyűjtse és elemezze. Az értékelések a fejlesztési, minőségtervezési tevékenységek, valamint a folyamatos javító, helyesbítő, megelőző intézkedések alapjául szolgálnak, az önértékelés részei, eredményeit a tárgyévet követő éves minőségcélok meghatározásánál figyelembe vesszük.

Panasz:

Szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett-, a cég üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a cég nem a vele kötött szerződésnek / elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

Méltányossági kérelem:

A céggel szerződésben lévő természetes személy által a céghez írásban vagy szóban beterjesztett olyan megkeresés, amelyben az ügyfél sajátos körülményeire hivatkozva a jogszerű, és általánosan alkalmazott eljárásoktól eltérő elbírálást/megoldást, egyedi az általános feltételektől rá nézve kedvezőbb döntés meghozatalát kéri. Ezen jogát csak akkor gyakorolja a cég, amikor az ügyfélkár felmerülésében nem bizonyítottan, de nem is kizárható módon az ügyintézés (pl.: ügyintéző személyes vagy telefonon történt információ-szolgáltatása, rendszerhiba) is közrejátszott.

Panaszok bejelentése:

Panasz szóban vagy írásban, valamint a panaszfelvételi nyomtatvány használatával tehető. A panasz lehetőség szerint azonnal kerüljön orvoslásra, további kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 napot ne haladja meg.

Panasz elutasítása esetén az ügyfél tájékoztatása legfeljebb 15 napon belül történjen meg. Jogos panasz rendezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni.

Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.



A válaszlevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni, amennyiben az ügyfél kérelmét a cég elutasítja, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.

Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezése az ügyfél felé az Ügyfélszolgálaton történik. Az Ügyfélszolgálat egyúttal intézkedik a pénzügyi elszámolás érdekében is.

Méltányossági jogot a cég ügyvezető igazgatója gyakorolhat.

A panaszügyek kezelésének felsőszintű irányítását az ügyvezető igazgató látja el a közvetlen felügyelete alá tartozó Ügyfélszolgálaton keresztül. Az ügyfelek panaszbejelentését és kérelmét köteles bármelyik szervezeti egység befogadni. Amennyiben a befogadó szervezeti egység illetékes a bejelentés kivizsgálásában, a kivizsgálást megkezdje az Ügyfélszolgálat értesítése mellett. Ha nem illetékes, akkor átadja az Ügyfélszolgálatnak, ahol az illetékes szervezeti egységhez továbbítja. A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt ellátó szervezeti egység munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

Az Ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálat vezetőjének feladata a keletkezett panaszok / méltányossági ügyek koordinálása, nyilvántartási rendszerének karbantartása. A nyilvántartási rendszernek alkalmasnak kell lennie a panaszok, kérelmek útjának nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre. A panasz és méltányossági ügyek rendszeres elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok és információk az érintett szervezeti egységek részére történő eljuttatása.

A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenység koordinálása.

A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje

1. Panaszok kivizsgálása, rendezése:

A szóbeli helyben azonnal rendezett panaszokat táblázatban vezetjük. Amennyiben a szóbeli panasz rendezése helyben nem oldható meg, a bejelentésről panaszfelvételi lapot kell felvenni. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal is kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell és másolatát is csatolni a panaszfelvételi laphoz. A panaszban érintett szervezeti egység vezetője a bejelentésnek nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul megkezdje a kivizsgálást. Az érintett szervezeti egység a panaszbejelentések kivizsgálásába szükség szerint más szakterületet, ügyfélkapcsolattartót is jogosult bevonni. Az információkérés és-szolgáltatás írásban (e-mailen, postai úton, faxon) történik. A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

Amennyiben az ügyfél panasza:

a.) Nem jogos: a szervezeti egység az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld az Ügyfélszolgálat részére. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó



az igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével egyetemben.

b.) Jogos: a szervezeti egység vezetője minden belső elszámolást megelőzően intézkedik a téves eljárás korrekciója érdekében és egyidejűleg a panasz bejelentőjét maximum 3 munkanapon belül írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről. Másolatban az Ügyfélszolgálatnak megküldi.

2. Méltányossági kérelmek elbírálása, rendezése

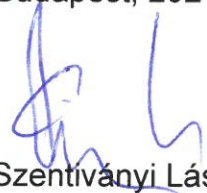
Méltányossági kérelem esetén a kérelmet az érintett szervezeti egység a nyilvántartott információkkal kiegészítve és az ügyfél részére történő jóváírásra / kifizetésre vagy egyéb intézkedésre vonatkozó szakmai javaslattal, indoklással ellátva az ügyvezető igazgató elé terjeszti. Az előterjesztésnek tartalmaznia kell a méltányossági kérelem tárgyát, az ügyfél által megjelölt összeget, a részére javasolt kifizetést / jóváírást, vagy egyéb korrekciós lehetőséget indoklással ellátva. Az előterjesztéshez mellékelni kell a kérelemhez kapcsolódó dokumentumokat. A döntésről másolatot kap az Ügyfélszolgálat.

Záró rendelkezések

Az Ügyfélszolgálat éves gyakorisággal elemzést készít az ügyvezető igazgató számára a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatba való beépítése céljából.

Jelen szabályzat felhatalmazza az Ügyfélszolgálatot, hogy a panaszkezeléshez kapcsolódó információs rendszert saját hatáskörben kialakítsa, kezelje, karbantartsa, módosítsa.

Budapest, 2024.01.02.


Szentiványi László
ügyvezető

Pallas 70 Oktatási Kft.
1046 Bp., Vécsey K. u. 45.
Cg.: 01-09-881396
Adószám: 13949596-2-41