




Folyamatgazda:	Kerti Gabriella	menedzser asszisztens	
Ellenőrizte:	Forgon Emese	HR vezető	
Ellenőrizte:	Horváth Edit	adminisztrációs főmunkatárs	

A Cívis Ház Zrt. Panaszkezelési szabályzata

jóváhagyta:



Erdei Edit
Vezérigazgató

Kiadások sorszáma	Iktatószám	Hatály (-tól -ig)
1	CH-3271-1/2022	2022. december 20.-tól

Ezen szabályozás mindenkor érvényes, ellenőrzött példánya a CH számítógépes hálózatának Szabályzatok CH mappájában található.
A korábban kinyomtatott példányok érvényességét használat előtt összehasonlítással ellenőrizze!

TARTALOMJEGYZÉK

I.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK	3
1.	A Szabályzat célja	3
2.	A Szabályzat hatálya	3
2.1.	Tárgyi hatály	3
2.2.	Személyi hatály	3
2.3.	Időbeli hatály	3
3.	Vonatkozó jogszabályok különösen:	3
II.	ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
4.	A Szabályzatban alkalmazott fogalmak.....	3
III.	ALKALMAZANDÓ RENDELKEZÉSEK	4
5.	Panaszkezelés menete.....	4
IV.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	7
V.	KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK	7

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. A Szabályzat célja

Jelen szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) a Cívis Ház Zrt. (továbbiakban: Társaság) tevékenységével és működésével kapcsolatos panaszok kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A Szabályzat célja egy egységes, gyors, hatékony panaszügyintézés, a panaszokat kiváltó hibák, magatartásbéli problémák megszüntetése, működéssel kapcsolatos információgyűjtés.

2. A Szabályzat hatálya

2.1. Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társasághoz **szóban** (személyesen) vagy **írásban** (személyesen átadott vagy postai úton kézbesített irat, elektronikus levél) beérkezett valamennyi panaszos megkeresésre.

2.2. Személyi hatály

A Szabályzat személyi hatálya a panaszkezelés vonatkozásában a Társaság minden munkavállalójára és a Társaság érdekében eljáró megbízott partnerekre terjed ki. A panasztétel vonatkozásában a jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed minden, a II.4. pontban meghatározott panaszosra (így különösen a Társaság bérlőire, egyéb ügyfeleire, partnereire).

2.3. Időbeli hatály

A Szabályzat 2022. december 20. napjától hatályos, amíg azt a Cívis Ház Zrt. vezérigazgatója vagy újabb módosított szabályzat hatályon kívül nem helyezi.

3. Vonatkozó jogszabályok különösen:

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2016/679 EU rendelet (GDPR)

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

4. A Szabályzatban alkalmazott fogalmak

Panasz: minden olyan, a Társaság működésére, magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, kifogást megfogalmazó, szóban vagy írásban beérkezett megkeresés, amely valamely kérdés kivizsgálására, intézkedés megtételére vagy anyagi igény előterjesztésére irányul. A panasz olyan kérelem, amelyben a panaszos elégedetlenségét fejezi ki a Társaság működésével, magatartásával (különösen a Társaság szolgáltatásával, vagy a Társaság valamely szervezeti egységének, munkatársának, megbízottjának az eljárásával) kapcsolatban, és/vagy kifogásolja a Társaságnak a panaszos és a Társaság közötti szerződéses jogviszonnal (szerződés megkötésével,

teljesítésével, megszűnésével, jogvita rendezésével) összefüggő tevékenységét vagy mulasztását. A panasz egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, ugyanakkor egyidejűleg tartalmazhat javaslatot is.

Nem tekinthető panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés;
- kizárólag a Társaság szolgáltatásaira vonatkozó visszajelzést, véleményt, fejlesztési javaslatot tartalmazó megkeresés;
- részletfizetési, méltányossági, vagy meglévő szerződéssel kapcsolatos egyéb kérelem;
- bérleménnyel kapcsolatos műszaki, karbantartási hibabejelentés.

Panaszos: az a Társasággal üzleti kapcsolatban álló vagy üzleti kapcsolatban nem álló természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akit a Társaság működése, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása hátrányosan érint és ezért a panaszos megkereséssel él.

Meghatalmazott: a bejelentő meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást 30 napnál nem régebbi keltezésű közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzatát a székhelyén, az ügyfélszolgálati irodában és a honlapján (www.civishaz.hu) is elérhetővé teszi.

III. ALKALMAZANDÓ RENDELKEZÉSEK

5. Panaszkezelés menete

A Társaság ügyfélszolgálatot működtet a 4024 Debrecen, Iparkamara utca 2. szám alatti irodaépületében.

Az ügyfélszolgálaton az ügyfélnek személyesen van lehetősége a bérbeadással kapcsolatos ügyek intézésére és panaszbejelentésre.

Ügyfélfogadási idő:

	Lakáshasznosítás		Üzlet- és irodahasznosítás
kedd	8:00 – 12:00	hétfő – szerda	8:00 – 12:00 és 13:00 – 16:00
csütörtök	13:00 – 17:00	csütörtök	8:00 – 12:00 és 13:00 – 17:00
		péntek	8:00 – 13:00

Ügyfélfogadási időn kívül, panaszbejelentésre kizárólag írásban (személyesen átadott vagy postai úton kézbesített irat, elektronikus levél) van lehetőség.

A panaszosok által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

a) Személyesen tett bejelentés:

Személyesen a Társaság székhelyén (4024 Debrecen, Iparkamara u. 2.) lehet panaszbejelentéssel élni. Amennyiben lehetséges, a Társaság a személyesen bejelentett panaszt azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben a panaszos az érintett panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása és/vagy kezelése nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaságnak át kell adnia a panaszt tevő személy részére.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek a következőket kell kötelezően tartalmaznia:

- a panaszos neve;
- a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe (ha a panaszos elektronikus úton kér választ, akkor a panaszos elektronikus levélcíme);
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szolgáltatás megnevezése;
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a Társaságnak a panasszal kapcsolatos álláspontja (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges volt, de a panaszos a panasz kezelésével nem értett egyet);
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos (vagy képviselőjének) aláírása (utóbbi formai elem csak személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt, azzal, hogy ha a panaszos a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, akkor ezt a tényt a jegyzőkönyvön fel kell tüntetni, és lehetőség szerint tanúkkal is hitelesíttetni kell);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

b) Nem személyesen tett bejelentés:

Nem személyes bejelentés kizárólag írásban tehető.

- postai úton (4024 Debrecen, Iparkamara u. 2.)
- e-mailben a civishaz@civishaz.hu címre küldve.

A panasznak tartalmaznia kell a panaszos nevét és – a panaszos választásának megfelelően postai vagy elektronikus – kézbesítési címét, a panasz részletes leírását, a panaszos igényét, és amennyiben rendelkezésre áll a panaszt alátámasztó bizonyítékokat.

c) Közös szabályok

A Társaság törekszik arra, hogy minden panaszt a lehető leghamarabb, hatékonyan, méltányosan, a panaszossal együttműködve kivizsgáljon és kezeljen. A panaszkezelést a Társaság térítésmentesen végzi, azonban ha a panaszos olyan panaszt terjeszt elő változatlan tartalommal, amit a Társaság már elbírált, a Társaság igényt tarthat az indokolt költségeinek a megtérítésére. A panaszkezelés magyar nyelven történik.

A Társaság minden esetben írásba foglalja a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva a panaszosnak a panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül megküldi, kivéve, ha a panaszos a panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Amennyiben a panasz kivizsgálására a 30 naptári nap nem elegendő, úgy az ügyintéző a kivizsgálás határidejét további 30 naptári nappal meghosszabbíthatja, amelyről a panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül a panaszost írásban tájékoztatja.

A panasz elintézési határideje alatt a panaszt kezelő munkatárs köteles a közérthető, egyértelmű, a szükséges mértékben a vonatkozó szerződéses és/vagy jogszabályi rendelkezésekre való hivatkozást tartalmazó indoklással ellátott álláspontját, érdemi válaszát megküldeni a panasztevőnek. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panasztevőnél rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra, dokumentumra van szükség, úgy a panaszt intéző munkatárs haladéktalanul felveszi a panasztevővel a kapcsolatot és beszerzi azokat. Az információ, illetve a dokumentumok beszerzésének ideje a 30 naptári napos határidőbe nem számít bele. Amennyiben a panaszos nem szolgáltatja a kivizsgáláshoz szükséges információkat és/vagy dokumentumokat, úgy a Társaság jogosult a panaszt elutasítani.

A panasz tényének és megoldási folyamatának rögzítése a panasz elintézésére köteles szervezeti egység által megjelölt rögzítést végző, jogosultsággal rendelkező munkatárs felelőssége. A munkatárs köteles a panasz elektronikus iktatásáról gondoskodni az AdActa programban, megjelölve a tárgyat, mint „Panasz” -t.

Elbírált panasz esetén az ismételt panaszt – többlet érdemi elem hiányában – a Társaság indoklás nélkül elutasíthatja. Amennyiben a panaszos úgy terjeszti elő ismételten a panaszát, hogy abban új tényre és/vagy bizonyítékra is hivatkozik, a Társaság a panaszra adott válaszát felülvizsgálja a fenti szabályoknak megfelelően.

Amennyiben a panaszos által ismertetett kérdés nem minősül jelen Szabályzat szerint panasznak, vagy annak megválaszolására a Társaságnak nincs hatásköre, úgy a Társaság tájékoztatja a panaszost a panaszos által igénybe vehető igényérvényesítési módokról, illetve az illetékes, vagy hatáskörrel rendelkező szervezetről.

A panasz elutasítása esetén a panasztevőt tájékoztatni szükséges arról, hogy a panaszkezelést végző szervezeti egység álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a fogyasztónak minősülő 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 fogyasztó 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 fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Online vitarendezési platform (európai uniós fogyasztók esetén): Az alábbi online vitarendezési platform is felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

A Társaság bárki számára biztosítja a lehetőséget, hogy a vonatkozó jogszabályok, belső szabályozások vagy az Etikai Kódex megsértése vagy ennek gyanúja okán bejelentést tegyen a Debreceni Vagyonkezelő Zrt. és tagvállalatai szervezeti integritássértő események kezeléséről, valamint belső bejelentési rendszeréről, és egyéb bejelentések kivizsgálásáról szóló szabályzata alapján.

A panasztevő személyes adatait egyebekben a Társaság a személyes adatok védelmére és adatbiztonságra vonatkozó szabályzata szerint, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletével (GDPR) összhangban, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasszal kapcsolatos (elektronikus és nyomtatott) levelezést és egyéb dokumentációt, a panaszt és az arra adott választ tartalmazó dokumentumot 5 évig meg kell őrizni.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat 1. kiadása a Vezérigazgatói ellenjegyzés napján lép hatályba és módosításig/visszavonásig érvényes. A Társaság fenntartja a jogot arra, hogy a jelen Szabályzatot bármikor egyoldalúan módosítsa. A módosított Szabályzatot a Társaság a fent hivatkozott kommunikációs csatornákon keresztül közzéteszi.

A Szabályzat rendelkezéseit a Cívis Ház Zrt. minden munkavállalója és a Társaság érdekében eljáró megbízott partnerek kötelesek betartani.

V. KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK

- Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat
- Iratkezelési szabályzat
- Debreceni Vagyonkezelő Zrt. és tagvállalatai szervezeti integritássértő események kezeléséről, valamint belső bejelentési rendszeréről, és egyéb bejelentések kivizsgálásáról szóló szabályzata
- Étikai Kódex