

## MAGYAR ÉLELMISZERBANK EGYESÜLET PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk benyújtására. Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen tehet:

[elelmiszerbank@elelmiszerbank.hu](mailto:elelmiszerbank@elelmiszerbank.hu)

Az írásos panasz bejelentéshez használhatja a mellékelt panaszlapot. Telefonon, faxon és személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:

<b>Cím</b>	1172 Budapest, Lokátor u. 3.	
<b>Telefonszám/faxszám</b>	+36-1-261-3991	
<b>Ügyfélszolgálat idő</b>	<b>hétfő</b>	9.00-15.00
	<b>kedd</b>	9.00-15.00
	<b>szerda</b>	9.00-15.00
	<b>csütörtök</b>	9.00-15.00
	<b>péntek</b>	9.00-13.00

### A panaszkezelés szabályai

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Egyesület részére kell írásban benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül. Az Egyesület a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum tizenöt napon belül tájékoztatja álláspontjáról a panaszost.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Egyesület ügyvezetője dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Egyesület Elnökségét és/vagy Felügyelő Bizottságát.

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni, joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell az Egyesület irodájában. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.

## PANASZLAP

A panasztevő neve:
A panasz rövid leírása:
A panaszt rögzítette:
Intézkedés leírása:
A panasztevő tájékoztatása megtörtént (dátum, elvégző személy)

Dátum:

Aláírás