




GONDOSÓRA PROGRAM

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022. november 17.


Szociálpolitikai Innovációs
Közhasznú Nonprofit Kft.
Zsuzsanna Levénte Pétér
Ügyvezető
Székhely: 1142 Budapest, Ungvár u. 64-66
Telephely: 1071 Budapest, Peterdy u. 15.

1. A panaszkezelési szabályzat célja, fogalom-meghatározás, a panaszkezelés alapelvei

- 1.1. A Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1142 Budapest, Ungvár utca 64-66., adószám: 23808689-2-42, a továbbiakban: „SZIN Nonprofit Kft.”) „Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program”-ban („Gondosóra program”) való részvétel céljából regisztrált fogyasztók panaszainak átlátható, jogszerű, legmagasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében a következő panaszkezelési szabályzatot alakította ki („Szabályzat”).
- 1.2. **Panaszos:** Panaszos minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) alapján fogyasztónak minősülő természetes személy, aki a Gondosóra Program vonatkozásában szolgáltatást vesz vagy vett igénybe, vagy azzal kapcsolatos reklám, hirdetés vagy kommunikáció címzettje.
- 1.3. **Panasz:** Panasz a SZIN Nonprofit Kft.-nek a Gondosóra program szerinti magyarországi tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a SZIN Nonprofit Kft. eljárását kéri. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a SZIN Nonprofit Kft. mellőzheti.
- 1.4. A SZIN Nonprofit Kft. célja, hogy a panaszosok mindig elégedettek legyenek az igénybe vett szolgáltatással. E cél megvalósulása érdekében a panaszokat a szakmai, az etikai és a jogi szabályok keretein belül, a panaszosok érdekeit szem előtt tartva vizsgálja ki.
- 1.5. A SZIN Nonprofit Kft. a beérkezett panaszok kezelése vonatkozásában szavatolja, hogy a panaszokat alaposan és teljeskörűen kivizsgálja, annak elfogadása esetén a panaszosok igényeit a rendelkezésére álló eszközökkel hiánytalanul teljesíti, míg annak elutasítása esetén indokait a panasszal érintett összes körülményre kiterjedően és közérthetően foglalja írásba és közli a panaszossal. A SZIN Nonprofit Kft. a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a panaszost jogainak további érvényesítési lehetőségeiről.
- 1.6. A SZIN Nonprofit Kft. minden esetben törekszik a panaszossal való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.
- 1.7. A SZIN Nonprofit Kft. ügyfélközpontú magatartást tanúsít a panaszkezelési eljárás során, amely elősegíti az esetlegesen fenyegető sérelmek időben történő felismerését, annak negatív hatásainak megelőzését, vagy az esetlegesen bekövetkező sérelmek ügyfélbarát módon történő orvoslását.
- 1.8. A panaszkezelés magyar nyelven történik.
- 1.9. A panasz kivizsgálása *téritésmentes*, azért külön díj nem számolható fel.
- 1.10. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a SZIN Nonprofit Kft. olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben korábban részt vett.

2. A Szabályzat hatálya

- 2.1. **Személyi hatály:** A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a panaszosra és a SZIN Nonprofit Kft. valamennyi Gondosóra program munkatársára, beleértve a központi Ügyfélszolgálat panaszkezeléssel foglalkozó munkatársait is, akik kötelesek megismerni a jelen Szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.
- 2.2. **Tárgyi hatály:** A Szabályzat hatálya a SZIN Nonprofit Kft.-hez bármilyen formában benyújtott panaszra, annak kezelésére terjed ki. Jelen Szabályzat *tárgyi hatálya nem terjed ki* a panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére.

Nem minősül panasznak különösen, amennyiben

- a) a panaszos a SZIN Nonprofit Kft.-től általános tájékoztatást vagy véleményt kér, továbbá egyedi igényt, kérést fogalmaz meg a Gondosóra program vonatkozásában, továbbá valamely dokumentum vagy hangfelvétel másolatát kéri;
- b) a GDPR 13-21. cikkeiben foglalt, az érintett joggyakorlására irányuló kérelem, amennyiben nem kifogásolja az adatkezelés jogszerűségét.

A SZIN Nonprofit Kft. az előterjesztett kérelmet annak *érdemi tartalma alapján* minősíti panasszá vagy olyan egyéb bejelentéssé, amelyre nem terjed ki jelen Szabályzat hatálya.

3. Részletes rendelkezések

3.1. A panasz bejelentésének módja:

- a) **Szóban:**
 - telefonon az Ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási idejében, a 06/1-445-0080 telefonszámon munkanapokon 09:00-16:00 között.
- b) **Írásban:**
 - postai úton a 1142 Budapest, Ungvár utca 64-66. címre küldve,
 - elektronikus levélben az info@gondosora.hu e-mail címre küldve.

A panaszt benyújthatja írásban a jelen Szabályzat *1. számú Mellékletében* szereplő írásbeli-panasz minta felhasználásával is.

3.2. Az írásbeli panasz szükséges tartalmi elemei:

- név,
- lakcím,
- levelezési cím,
- értesítés módja,
- aláírás (kivéve, ha elektronikus levélben vagy telefonon érkezik a panasz),
- panasszal érintett szolgáltatás,
- a panasz leírása, oka, indoka,
- a panasz tárgya: a kifogásolt magatartás, eljárás, cselekmény,
- a panasz indoka,
- a panaszos igénye,
- egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására,
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata (ha van),
- minden olyan egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

3.3. A panasz kivizsgálása:

- a) A panaszt a SZIN Nonprofit Kft. köteles *egyedi azonosítószámmal* ellátni. Az egyedi azonosítószám a panasz visszakereshetőségét segíti.
- b) A SZIN Nonprofit Kft. törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empátikus magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.
- c) A panaszt a SZIN Nonprofit Kft.-hoz történő beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost
 - az elintézés várható időpontjának és
 - a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével tájékoztatni kell.

3.4. Előkészítő szakasz

A bejelentés benyújtását követően a SZIN Nonprofit Kft. elsődlegesen eldönti, hogy az panasznak minősül-e.

Amennyiben igen, úgy haladéktalanul sor kerül a panasz regisztrációjára. A panasz regisztrációja után megkezdődik a panasz kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban a SZIN Nonprofit Kft. jogosult a hiányzó információkat bekérni vagy a panasz pontosítását kérni.

3.5. A kivizsgálás elutasítása

A SZIN Nonprofit Kft. a panasz kivizsgálását elutasítja, ha

- a panasz korábbival azonos tartalmú;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát;
- a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől egy év eltelt;
- a panaszos beazonosíthatatlan;
- a panaszos az eljárás során a panaszát visszavonja;
- a panaszos a közreműködési kötelezettségét megszegi, ami miatt a panasz nem elbírállható;
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszemű, döntő jelentőségű valótlan információt közölt.

3.6. A panaszos azonosítása

- a) A SZIN Nonprofit Kft. köteles a panaszost azonosítani. Az azonosításhoz bekérhető adatok az alábbiak:
 - név,
 - születési név,
 - születési hely és idő,
 - meghatalmazott esetén érvényes meghatalmazás,
 -
 - lakcím,
 - levelezési cím,
 - telefonszám,
 - e-mail cím.

- b) Amennyiben két személyazonosító adat alapján a panaszos nem azonosítható (pl. adategyezőség esetén), a SZIN Nonprofit Kft. további adatot kér be a panaszos azonosítása céljából.
- c) Amennyiben az azonosítási kísérlet igazolhatóan nem vezet eredményre (pl. a panaszos elérhetőségének hiányában nem lehet további adatot bekérni), a panasz érdemi kivizsgálására nem kerül sor.
- d) A panaszügyintézésrel kapcsolatos információ – az esetlegesen az ügyintézés vonatkozásában eljáró hatóságok kivételével – kizárólag az azonosított panaszos, valamint meghatalmazottja számára adható.

3.7. A panaszos képvisellete (meghatalmazása):

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviselőt, ha a meghatalmazás közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva.

3.8. Jegyzőkönyv felvétele szóbeli (személyesen az ügyfélszolgálaton vagy telefonon történő) bejelentés esetén:

- a) A szóbeli panaszokat a SZIN Nonprofit Kft. azonnal megvizsgálja. Amennyiben ez nem lehetséges vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése, illetve mindkét fél aláírása mellett véglegesíti és egy példányát a jelen lévő panaszosnak átadja, a jelen nem lévőknek a panaszos e-mail címére vagy levelezési címére – egyedi azonosítószámmal ellátva - elküldi. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. (harmincadik) napon.
- b) A jegyzőkönyv felvételekor a SZIN Nonprofit Kft. legalább az alábbi adatokat rögzíti:
 - a panaszos neve, lakcíme,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - a panaszos panaszának részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - a SZIN Nonprofit Kft. nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - a panasz egyedi azonosítószáma.
- c) A telefonon közölt panaszt a SZIN Nonprofit Kft. fogyasztóvédelmi okokból rögzíteni köteles, amely hangfelvételt a hatályos adatkezelési szabályzata szerint kezeli. A hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Telefonon közölt panasz esetén fel kell hívni a panaszos figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül.
- d) A SZIN Nonprofit Kft. a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja a panaszost a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról. A SZIN Nonprofit Kft. a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – a panaszos kérésének megfelelően – rendelkezésére bocsátja a hangfelvétel másolatát 15 (tizenöt) napon belül.

- e) A SZIN Nonprofit Kft. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 (három) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző (felügyeleti) hatóságoknak kérésükre bemutatni.

3.9. **A panasz kezelésére irányadó határidő:**

A SZIN Nonprofit Kft. a beérkezett panaszt - annak beérkezésétől számítva legfeljebb - 30 (harminc) naptári napon belül érdemben megválaszolja és egyben intézkedik annak a panaszos részére történő közlése iránt.

3.10. **A panaszkezelés folyamán a panaszostól kérhető adatok:**

- neve,
- születési név,
- születési hely és idő,
-
- lakcíme, levelezési címe,
- telefonszáma,
- e-mail cím,
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- panasz leírása, oka, indoka
- a panasz tárgya: a kifogásolt magatartás, eljárás, cselekmény,
- panaszos igénye,
- egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására,
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata (ha van),
- meghatalmazott esetén érvényes meghatalmazás,
- aláírás (kivéve, ha elektronikus levélben vagy telefonon érkezik a panasz),
- minden olyan egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

3.11. A panaszos fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

3.12. A SZIN Nonprofit Kft. a panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli.

3.13. A panaszkezelésre vonatkozó adatkezelésről a SZIN Nonprofit Kft. által kiadott Adatkezelési Tájékoztató dokumentumából kaphat bővebb tájékoztatást, amely a www.gondosora.hu oldalon vagy az alábbi linkre kattintva érhető el: www.gondosora.hu/adatvedelem/

3.14. **A SZIN Nonprofit Kft. panaszkezeléssel kapcsolatos döntése:**

A SZIN Nonprofit Kft. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva, valamint azt írásba foglalva köteles a panaszos részére megküldeni. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályhelyre hivatkozik, akkor a SZIN Nonprofit Kft. a pontos jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti. A panasz elutasítását a SZIN Nonprofit Kft. indokolni köteles.

4. Jogérvényesítés

4.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos - jogainak érvényesítése iránt - a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- a) Amennyiben a SZIN Nonprofit Kft. panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megaláztatására szerint történt, vagy a panaszos panaszát a SZIN Nonprofit Kft. elutasította, a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a panaszosnak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listája megtalálható egyrészt a www.bekeltetes.hu oldalon, másrészt a *Jelen Szabályzat 2. számú Mellékletében*.
- b) A panaszosnak lehetősége van **bírósághoz is** fordulni, amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.
- c) Amennyiben a SZIN Nonprofit Kft. a panaszkezelés során megsértette a panaszos számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ a panaszra, vagy megtévesztette a panaszost, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a panaszos a lakóhely szerint **illetékes kormányhivatalokhoz** fordulhat. A kormányhivatalok elérhetősége: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

5. A panaszok nyilvántartása

- 5.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a SZIN Nonprofit Kft. nyilvántartást vezet.
- 5.2. A nyilvántartás tartalmazza:
 - a panasz sorszáma,
 - a panasz egyedi azonosítószáma,
 - panaszos neve,
 - a panasz tárgya,
 - a panasz benyújtásának időpontja, módja,
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indokát,
 - az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - a panasz megválaszolásának időpontját,
 - egyéb megjegyzés (pl. jogi eljárás folyamatban).

A SZIN Nonprofit Kft. a panasszal kapcsolatos iratokat három évig őrzi a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése alapján.

6. Záró rendelkezések

- 6.1. Jelen Szabályzat rendelkezéseit annak a www.gondosora.hu honlapon történő közzétételének időpontjától kezdve kell alkalmazni.
- 6.2. A jelen Szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

1. számú Melléklet

ÍRÁSBELI PANASZ-MINTA

Név:	
Cím:	
E-mail cím:	
Telefonszám:	
Csatolt melléletek:	

Panasz

Mi legyen az eljárás eredménye/javasolt döntés:	
A panasz részletes ismertetése:	

Hozzájárulok az adataim kezeléséhez és továbbításához, amennyiben az az eljárás lefolytatásához szükséges. A panaszt jóhiszeműen teszem, olyan körülményekről, amelyekről tudomásom van, vagy okkal feltételezem, hogy azok valósak.

Dátum:

Aláírás:

Előttünk, mint tanúk előtt (2 személy, név, aláírás és lakcím megjelöléssel):

2. számú Melléklet

Békéltető Testületek elérhetőségei:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php>

Megyei Békéltető Testületek felsorolása	Elérhetőségek
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület	Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532 Fax száma: (76) 501-538 E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Baranya Megyei Békéltető Testület	Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszáma: (72) 507-154, 06 20 283-3422 E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu , info@baranyabekeltetes.hu
Békés Megyei Békéltető Testület	Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976 Fax száma: (66) 324-976 E-mail cím: bekeltetes@brmkik.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület	Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-090, 501-871 E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület	Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10. Telefonszám: (1) 488 2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület	Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Fejér Megyei Békéltető Testület	Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu ; fmkik@fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület	Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-217 E-mail cím: bekelteto.testulet@gymkik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax száma: (52) 500-720 E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
Heves Megyei Békéltető Testület	Címe: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint Telefonszáma: (36) 416-660/105 Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440. E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. Telefonszáma: 20/373-2570 E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület	Címe: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 14. Telefonszám: (32) 520-860 E-mail cím: nkik@nkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület	Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2. Telefonszám: (1) 792 7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület	Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000, (82) 501-026 E-mail cím: skik@skik.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 42 420 180E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu
Tolna Megyei Békéltető Testület	Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma: (74) 411-661, 06 30 664 2130 Fax száma: (74) 411-456 E-mail cím: kamara@tmkik.hu
Vas Megyei Békéltető Testület	Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma: (94) 312-356 E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu, bea@vmkik.hu
Veszprém Megyei Békéltető Testület	Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220 Telefonszáma: (88) 814-121, (88) 814-111 E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu
Zala Megyei Békéltető Testület	Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefonszáma: (92) 550-513 Fax száma: (92) 550-525 Fax: +36 92 550 525 E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu