



MAGYAR ÉLELMISZERBANK EGYESÜLET PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Partnereink, ellátottjaik, és más érintettek számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására. Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen tehet:

elelmiszerbank@elelmiszerbank.hu

Ezen kívül telefonon és személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:

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

A panaszkezelés szabályai

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Egyesület részére kell benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított minél rövidebb időn belül. Az Egyesület a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum harminc napon belül tájékoztatja a panasz kivizsgálásának eredményéről és az esetleges intézkedésekről a panaszost.

Az Egyesület minden beérkező panaszt kivizsgál.

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

A panasztevőnek joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni.
A panasztévő adatait, az Egyesület minden esetben bizalmasan kezeli.

A panasz lezárását követően valamennyi, az adott panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell az Egyesület irodájában, szerverein.

