



Jézus Társasága Alapítvány

www.jezsuita.hu

1085 Budapest, Mária u. 25.

☒ 1447 Budapest, Pf. 462.

alapitvany@jezsuita.hu

☎ +36 1 327 4050; Fax +36 1 327 4056

Panaszkezelési szabályzat

On-line

A panaszkezelés szabályozásának célja a Jézus Társasága Alapítvány (továbbiakban JTA) tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése. Jelen Szabályzat szabályozza a bejelentések, panaszok, továbbá javaslatok fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását.

A JTA tevékenységéről önálló weboldalán (<http://jta.jezsuita.hu>) keresztül folyamatosan nyújt információt kampányaival, programjaival kapcsolatban és biztosítja a nyilvánosságot.

A JTA számára fontos működésével kapcsolatosan esetlegesen felmerülő problémák széleskörű ismerete, a vele kapcsolatba kerülők visszajelzései, a panaszok pozitív, információhordozó oldalának kiaknázása elősegítik tevékenységét, a negatív jelzések esetén törekszik a problémák gyökérokainak elhárítására, mellyel megakadályozhatja újbóli előfordulásukat.

A JTA minden, a tevékenységével kapcsolatban felmerült panaszt belső nyilvántartó rendszerében rögzíti, kivizsgálja, és az eredményről tájékoztatja a panaszt tevőt.

Támogatóink és magánszemélyek számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk benyújtására. Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen várjuk:

alapitvany@jezsuita.hu

Postai levélben, telefonon, illetve faxon is lehet panaszt benyújtani, ill. előzetes telefonos bejelentkezés alapján személyesen is rendelkezésre állunk.

A panaszkezelés szabályai

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül a JTA részére kell szóban, vagy írásban benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezéséről, ill. annak tudomásra jutásától számított 10 munkanapon belül. A JTA a panaszt beérkezéskor regisztrálja, szóbeli panasz esetén a bejelentést feljegyzésben rögzíti. Az elektronikus úton (E-mail) érkezett bejelentések nyilvántartásba vételéről a panaszost válasz E-mailben értesítjük.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció okának elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány kuratóriumi elnöke dönt.

A JTA a beérkezett panaszokat a lehető legrövidebb időn, de maximum 30 (napon belül) kivizsgálja és indoklással együtt álláspontjáról (amennyiben a panaszos megadta elér-

RCS

hetőségét) írásban (a panasz benyújtásával azonos módon, vagy a panaszos által kért elérhetőségen) tájékoztatja a panaszost.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a JTA 5 évig visszakereshető módon tárolja. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés hátridejéről tájékoztatni kell a reklamálót.

A JTA a panaszt benyújtók adatait (név, elérhetőség) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi ellenőrzéseink

A szervezet gazdálkodását a JTA Felügyelő Bizottság ellenőrzi és véleményezi legalább évente egyszer. A szervezet irataiba (kivéve a személyes adatokat tartalmazó, vagy egyéb ok miatt nem nyilvános iratokat) bárki betekinthez előzetes egyeztetés után a JTA irodájában.

Az iroda elérhetőségei itt találhatóak: <http://jta.jezsuita.hu/elerhetoseg/>

Jelen Szabályzatot a JTA kuratóriuma 2015. április 13.-i ülésén, 4/2015. évi kuratóriumi határozatának értelmében elfogadta.

Jelen Szabályzat a JTA székhelyén kifüggesztésre, honlapján rögzítésre kerül.

Budapest, 2015. április 13.

Jézus Társasága Alapítvány
1085 Bp., Mária u. 25. T.: 327-4055
CIB Bank Zrt.: 11100104-18064333-10000000:
Adósz.: 18064333-2-42


Palócné Kovács Beáta
kuratórium elnöke