

Panaszkezelési tájékoztató

Jelen tájékoztató meghatározza az MVM OVIT Zrt. esetében a **Compliance tevékenységhez tartozó integritást sértő eseményekkel** kapcsolatban tett bejelentések / panaszok kezelésének folyamatát, annak módját.

1. Panaszbejelentés:

A tárgyi panaszok kivizsgálására a MVM OVIT Zrt. egy független integritást sértő események bejelentésére alkalmas e-mail címet (**panaszkezeles@ovit.hu**) üzemeltet, amelyet a honlapján közzétesz.

2. Panasz kivizsgálása:

A bejelentéseket a Társaság a belső szabályozási rendszerében meghatározottak alapján minden esetben kivizsgálja.

A panasz bejelentését követően kollégáink tájékoztatják Önt a panasz **iktatószámáról**, amely alapján a későbbiekben bármikor tud érdeklődni, hogy lezárult-e a vizsgálat, és amennyiben igen, akkor annak mi lett az eredménye. Kérjük, vegye figyelembe, hogy amennyiben a panasz kivizsgálása még folyamatban van, abban az esetben kollégáink nem tudnak a kivizsgálással kapcsolatosan érdemi tájékoztatást adni.

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Kérjük minden esetben segítse azzal a kivizsgálást, hogy

- a megadott elérhetőségi adatait szükség esetén frissíti, mert előfordulhat, hogy a teljeskörű kivizsgálás érdekében egyeztetni szükséges Önnel. (A vizsgálat során az esetleges megkeresés jellemzően telefonon történik, de a válaszlevelet is minden esetben a rendszerünkben szereplő címre küldjük ki)
- részletesen ismerteti panaszát, hogy a panasz kivizsgálása a lehető legrövidebb idő alatt és teljeskörűen történhessen meg.

3. Panasz megválaszolása:

Társaságunk a panasz kivizsgálást követően – a lehető legrövidebb időn belül – intézkedik, hogy Ön megfelelő tájékoztatást kapjon az esemény kezelésének módjáról, és a lezárás előkészítéséről, a panasz kezelésének eredményességéről, amelyet egy válaszlevél formájában juttatunk el Önhöz.

A válaszunkat e-mail-ben, titkosított levélben küldjük meg.

MVM OVIT Zrt.

