

## PANASZKEZELÉS

A panasz az IKV Ingatlankezelő és Vagyongazdálkodó Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés vagy reklamáció, amelyben az ügyfél cégünk eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, függetlenül attól, hogy a kifogás utóbb jogosnak bizonyul, vagy sem.

Célunk a panaszügyek kapcsán szerzett információk felhasználásával az IKV Ingatlankezelő és Vagyongazdálkodó Zrt. munkájának tökéletesítése, folyamataink gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásaink színvonalának emelése.

Az ügyfeleink a panaszok elutasítása esetén, panaszkezeléssel, számlákkal, szolgáltatás minőségével kapcsolatos bejelentéseikkel a Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (6722, Szeged Rákóczi tér 1.), az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak be nem tartása esetén Szeged Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzőjéhez (6720, Szeged Széchenyi tér 11.) fordulhat.

A fentiekben felsorolt vagy egyéb ügyekben az ügyfél a Csongrád Megyei Békéltető Testülethez is tehet bejelentést, melynek székhelye 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

IKV Zrt.