



Panaszkezelési szabályzat

WWF Magyarország Alapítvány

A WWF Világ Természeti Alap Magyarország Alapítvány a szervezetről magáról önálló weboldalán (wwf.hu) keresztül nyújt információt, programjaival, projektjeivel kapcsolatban és biztosítja a nyilvánosságot.

Információkérés

Adományozóink számára lehetőséget biztosítunk információkérésre, illetve panasz benyújtására. A panasztevő adományozó az őt érintő iratokba előzetes egyeztetés alapján, a szervezet székhelyén betekinthez. A panasztevő adatait csak a panaszkezelésen dolgozó személyek ismerhetik meg, a szervezet harmadik fél számára azokat nem továbbítja, nyilvánosságra nem hozza. A szervezet köteles a panasztevőt a panasz elbírálásáról tájékoztatni.

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

WWF Világ Természeti Alap Magyarország Alapítvány
E-mail cím: panda@wwf.hu
Cím: 1141 Budapest, Álmos Vezér útja 69/A.

Panasztétel

Adományozással kapcsolatos panaszokat írásban fogadunk. Panaszát a fent megjelölt elérhetőségek közül e-mailen és postai úton is eljuttathatja hozzánk. A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Alapítvány igazgatója részére címezve kell benyújtani, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, ill. annak tudomásra jutását követően 10 munkanapon belül.

Az Alapítvány a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum 30 napon belül tájékoztatja álláspontjáról a panaszost. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány igazgatója dönt. A reklamáció lezárását követően a panasztevőt írásban tájékoztatjuk.

A panasz lezárását követően valamennyi az adott panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a panasztevőt, illetve mindezt rögzíteni kell a panaszkezelési nyilvántartásban.

A panasztevő jogai

- információkérés – bármikor tájékoztatást kérhet a panasz elintézéséről, az arról készült iratokról a korábban felsorolt elérhetőségeken

- panasz visszavonása – bármikor jogosult a panaszát visszavonni indokolás nélkül a korábban felsorolt elérhetőségeken
- újabb nyilatkozattevés- bármikor jogosult a panasszal kapcsolatban újabb nyilatkozatot tenni a korábban felsorolt elérhetőségeken
- a panasztevő adatainak bizalmas kezelése – csak akkor továbbítunk személyes adatot harmadik félnek, ha az a panasz elintézéséhez elengedhetetlenül szükséges és ezzel a panasztevő tisztában van, és ennek ellenére kéri az adatai továbbítását

A nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak.

Kelt: 2024. augusztus 8.



Küldetésünk egy olyan jövő megteremtése,
amelyben az emberiség és a természet
harmóniában él egymással.

együtt lehetséges. wwf.hu

WWF Világ Természeti Alap Magyarország Alapítvány

H-1141 Budapest, Álmos Vezér útja 69/A

adószám: 18226814-2-42