

POLITYKA REKLAMACJI I SKARG

Grupa Kapitałowa Mieszko, tj. MIESZKO S.A., Mieszko Services Sp. z o.o., Mieszko Bis Sp. z o.o. (dalej: „MIESZKO”) dokłada wszelkich starań, aby prowadzić działalność w sposób odpowiedzialny, przejrzysty oraz w pełnej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego. Nasze działania realizujemy w oparciu o rygorystyczne procedury wewnętrzne oraz najwyższe standardy rynkowe i certyfikacyjne, dbając o zrównoważony rozwój na każdym etapie operacyjnym.

Celem Polityki Reklamacji i Skarg jest zapewnienie sprawnego i rzetelnego procesu przyjmowania, rejestrowania, analizowania oraz rozpatrywania wszelkich zgłoszeń kierowanych do MIESZKO.

Zależy nam na budowaniu otwartej komunikacji oraz relacji opartych na zaufaniu, dlatego polityka obejmuje reklamacje, uwagi, zastrzeżenia i skargi zgłaszane przez pracowników, klientów, kontrahentów, instytucje zewnętrzne, organizacje społeczne, właścicieli innych nieruchomości, sygnalistów oraz pozostałe zainteresowane strony.

Każde zgłoszenie traktowane jest indywidualnie, z należytą starannością oraz z zachowaniem pełnej poufności

Każda reklamacja i skarga podlega:

- przyjęciu i rejestracji,
- analizie zasadności zgłoszenia,
- podjęciu działań wyjaśniających,
- określeniu działań korygujących lub zapobiegawczych,
- przekazanie odpowiedzi stronie zgłaszającej.

Reklamacje Jakościowe

Reklamacje jakościowe- dotyczące wyrobów prowadzone są zgodnie z obowiązującą w MIESZKO procedurą P 37/P-JB/DZJ:

- ✓ rozpatrywane są przez Dział Zapewnienia Jakości.
- ✓ Informacja zwrotna przekazywana jest w ciągu 14 dni (od dnia jej otrzymania) drogą analogiczną jak otrzymane zgłoszenie

Reklamacje i skargi dotyczące standardów certyfikacyjnych

Reklamacje i skargi dotyczące wdrażanych w MIESZKO międzynarodowych standardów certyfikacyjnych (w tym m.in. RSPO, Rainforest Alliance oraz innych standardów zrównoważonego rozwoju) podlegają dedykowanej procedurze.

- Dział Zapewnienia Jakości (DZJ) jest odpowiedzialny za przyjmowanie, rozpatrywanie oraz prowadzenie rejestru i dokumentacji reklamacji i skarg związanych z technicznymi i proceduralnymi wymogami standardów certyfikacji.
- Wszelkie skargi i reklamacje dotyczące standardów etycznych oraz społecznych reguluje odrębny Kodeks Postępowania Etycznego. Zgłoszenia te są wyłączone z kompetencji DZJ i trafiają bezpośrednio do Komisji ds. Etyki, która samodzielnie i

MIESZKO S.A.

z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 181, 02-222 Warszawa,

zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydz. Gospodarczy KRS, nr KRS 0000073310, NIP 639 001 03 91,

REGON 273243857, kapitał zakładowy: 40 866 000,00 zł (kapitał wpłacony w całości: 40 866 000,00 zł), nr rejestrowy BDO 000017483

www.mieszko.pl

poufnie prowadzi ich dedykowany rejestr oraz archiwizuje związaną z nimi dokumentację

- Informacja zwrotna przekazywana jest w ciągu 14 dni drogą mailową lub telefoniczną (w przypadku osób nie mających dostępu do poczty elektronicznej lub nieumiejących czytać).
- Akceptowalne są anonimowe zgłoszenia, jednak brak danych może ograniczyć możliwość dokładnego wyjaśnienia sprawy

Formy zgłaszania

Wszelkie uwagi, reklamacje oraz zastrzeżenia mogą być składane przez strony zewnętrzne w następujących formach:

- pisemnie (w dowolnym języku): drogą elektroniczną na adres: serwiskonsumencki@mieszko.com.pl (reklamacje jakościowe, techniczne i proceduralne); etyka@mieszko.com.pl (zgłoszenia etyczne i społeczne)
- telefonicznie pod numerem: (32) 79 61 205.

MIESZKO zapewnia pełną identyfikowalność i transparentność procesu rozpatrywania reklamacji i skarg poprzez obowiązkowe rejestrowanie i archiwizowanie kompletnej dokumentacji. Rejestracji podlegają wszelkie formy zgłoszeń (w tym korespondencja elektroniczna, tradycyjna oraz notatki służbowe z rozmów telefonicznych), a także dokumenty z przebiegu postępowania wyjaśniającego i podjęte działania naprawcze.

Dane te są przechowywane zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych oraz wymaganiami poszczególnych standardów certyfikacyjnych, stanowiąc podstawę do analizy skuteczności procesu oraz wdrażania działań doskonalących.

MIESZKO S.A.

z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 181, 02-222 Warszawa,
zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydz. Gospodarczy KRS, nr KRS 0000073310, NIP 639 001 03 91,
REGON 273243857, kapitał zakładowy: 40 866 000,00 zł (kapitał wpłacony w całości: 40 866 000,00 zł), nr rejestrowy BDO 000017483
www.mieszko.pl