

A BÁV ZRT. BECSÜS AKADÉMIA INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

I. Általános rendelkezések

1. *Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer célja*

A **BÁV Zrt.** (a továbbiakban: **Intézmény**) az általa működtetett Becsüs Akadémia képzéseivel kapcsolatosan felmerülő kérdések megválaszolása, az érdeklődő személyek széleskörű tájékoztatása és az oktatással kapcsolatosan felmerülő panaszok gyors, hatékony és szakszerű intézése céljából információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert működtet.

II. Információs és ügyfélszolgálati rendszer

1. A Becsüs Akadémia által nyújtott szolgáltatások iránt érdeklődők részére általános tájékoztatást nyújt az Intézmény munkanapokon 10:00-16:00 óra között
 - a. telefonon a 06 20 281 2056, illetve a 06 20 422 4421 telefonszámokon,
 - b. személyesen az Intézmény székhelyén: 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33. 2. em. 221.
 - c. elektronikus úton az akademia@bav.hu email címen.

Az Intézmény www.bav-art.hu honlapján minden a Becsüs Akadémiával kapcsolatos általános információ megtalálható.

2. Részletes, széleskörű, adott esetben egyénre szabott tájékoztatást az Intézmény oktatásszervező menedzserei nyújtanak az érdeklődők számára telefonon, e-mailben vagy személyes megkeresés esetén az 1. pontban közölt elérhetőségeken.
3. Oktatási felelősök: a Becsüs Akadémia vezető és az oktatásszervező menedzserek

III. Panaszkezelési rendszer

1. *Panaszok előterjesztése*

1.1 A panaszos a Becsüs Akadémiával kapcsolatos panaszát az alábbiak szerint terjesztheti elő:

- (a) szóban, személyesen az 1. pontban megadott helyszínen, illetve telefonon;
- (b) írásban
 - (i) az Intézmény székhelyére (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.) küldött levélben,
 - (ii) az Intézmény székhelyén az oktatási felelősök részére személyesen átadott levélben,
 - (iii) az akademia@bav.hu címre küldött e-mailben.

1.2 Az Intézmény a panaszos adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.

évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli abból a célból, hogy a panaszügyintézés során a panaszos által előadottakat megválaszolja a panaszos részére. A részletes információkat az adatkezelési tájékoztató tartalmazza, mely az alábbi linken érhető el: <https://bav-art.hu/adatvedelem/>

2. *A panaszbejelentés tartalmi elemei*

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott, konkrét esetre történő észrevétel, beadvány, írásos vagy szóbeli formában. A panasz elbírálásához feltétlenül szükséges a konkrét ügy pontos előadása, leírása, több kifogás esetén a kifogások, illetve azok indokainak elkülönítése, azok elkülönített rögzítése, továbbá az Intézménnyel szemben támasztott határozott igény megjelölése, valamint az Intézmény válaszadási kötelezettségének teljesítéséhez szükséges ügyfeladatok (név, levelezési cím vagy e-mail cím) pontos megadása. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információk (pl.: korábbi panasz egyedi azonosító száma) feltüntetése is szükséges.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Intézménynek a panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panasszal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

3. *A panaszok rögzítése*

3.1 Az Intézmény székhelyén történő személyes megjelenés során előadott szóbeli panaszról az Intézmény jegyzőkönyvet (1. sz. melléklet) vesz fel az alábbi tartalommal:

- (a) panaszos neve, ill. a megadott elérhetősége, mely lehet a lakcíme, a telefonszáma vagy az email-címe;
- (b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- (c) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- (d) a panasszal érintett szerződés száma, amennyiben van;
- (e) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, valamint - lehetőség szerint - azok fénymásolata;
- (f) amennyiben a panasz orvoslásra kerül, abban az esetben a megoldás rövid ismertetése;
- (g) annak rögzítése, hogy a panaszos a panasz kivizsgálásának az eredményéről milyen módon kér tájékoztatást (postai levél, e-mail);
- (h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb emailen tett panasz kivételével - a panaszos aláírása;
- (i) a panasz egyedi azonosítószáma;
- (j) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

3.2 Az Intézményhez érkező panaszokat az oktatásszervező menedzser minden esetben nyilvántartásba veszi és azoknak egyedi azonosító számot ad. A személyesen leadott írásbeli panasz átvételét az oktatásszervező menedzser annak másolati példányán igazolja.

3.3 A panaszügyintézés nyelve a magyar.

4. *A panasz kivizsgálása, megválaszolása*

4.1 A szóbeli panaszt – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a felkínált megoldást, gondoskodni kell a

panasznak a Szabályzat 3.1. pontjában rögzített módon való felvételéről, rögzítéséről. Egyidejűleg az Intézmény képviselője a panasszal kapcsolatos – a panaszos által el nem fogadott - álláspontját a panasz mellett a jegyzőkönyvben rögzíti, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

- 4.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása díjmentesen történik.
- 4.3 Az Intézmény az írásbeli panasz átvételét, illetve a szóbeli panasz rögzítését követő 30 napon belül, pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott választ küld meg a panaszos részére.
- 4.4 Az Intézmény a válaszát – a panaszos elérhetőségeinek ismeretében – oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy az Intézmény a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- 4.5 Amennyiben az Intézmény panaszra adott válasza jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.
- 4.6 A panasz elutasítása esetén, az Intézmény köteles a panaszost írásban tájékoztatni arról, hogy a panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá tartalmaznia kell az illetékes hatóság, továbbá a fogyasztó lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Intézmény a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
- 4.7 Az Intézmény a panaszt és az arra adott választ – az annak mellékletét képező dokumentációval együtt – három évig a székhelyén megőrzi.
- 4.8. A képzési folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.
- 4.9 Az Intézmény ügyfélszolgálatán a Panaszkezelési űrlap, valamint a felvett panaszkezelési jegyzőkönyvek elérhetők.

5. *Panasznyilvántartás*

Az Intézmény az egyedi azonosító számmal ellátott panaszokról az oktatási menedzserek által kezelt elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a panasz

- (a) leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- (b) benyújtásának időpontját,
- (c) rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- (d) rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét, és a végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- (e) megválaszolásának időpontját.

IV. **Záró rendelkezések**

A jelen szabályzat 2024. július 1-én lép hatályba, rendelkezéseit a hatálybalépését követően előterjesztett panaszokra kell alkalmazni.

1. sz. melléklet

XXX Kft

Engedélyszám: E-000001-2020

Minőségirányítási dokumentumok és formanyomtatványok

U05 - Panaszkezelési űrlap

Az űrlap felvételének helye	
Az űrlap felvételének ideje	
Az űrlapot kitöltő személy neve és aláírása	
Panaszt tevő neve	
Panaszt tevő lakcíme	
A panasz előterjesztésének helye	
A panasz előterjesztésének ideje	
A panasz előterjesztésének módja	<input type="checkbox"/> A. Írásbeli panasz <input type="checkbox"/> B. Személyesen közölt szóbeli panasz <input type="checkbox"/> C. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz
A résztvevő panaszának részletes leírása, a panaszt tevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke	
A. Írásbeli panasz	
A panaszt tevő személy aláírása ¹	
B. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén	
A panasz vizsgálatának eredménye:	<input type="checkbox"/> Az intézmény a panaszt megvizsgálta és orvosolta. – A panaszkezelési űrlap lezárható, további kitöltés, illetve további intézkedés nem szükséges. <input type="checkbox"/> A panaszt tevő a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. – További intézkedés szükséges.
A képző intézmény nyilatkozata a résztvevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról	
A panaszt tevő személy aláírása ²	
C. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz	
A panasz egyedi azonosítószáma	

A panasz kivizsgálásának eredménye	<input type="checkbox"/> A panasz elutasításra került. <input type="checkbox"/> A panasz alapján intézkedés szükséges.
A panaszt tevő írásbeli tájékoztatásának időpontja	
Az űrlap lezárásának időpontja	

¹ Aláírással igazolom, hogy a Panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem, elektronikus jegyzőkönyv esetén e-mailes tájékoztatást kaptam

² Aláírással igazolja, hogy a Panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem, elektronikus jegyzőkönyv esetén e-mail értesítést kaptam.

rendszerazonosító

oldalszám

2. sz. melléklet

A fővárosi és vármegyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: +36-72/507-154; 20/283-3422

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Illetékesség: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefon: 06-46/501-090; 06-46/501-871

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefon: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Illetékesség: Budapest

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36-62/554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Illetékesség: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Illetékesség: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymismkik.hu

Honlap: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymismkik.hu/bekelteto

Illetékesség: Győr-Moson-Sopron vármegye,

Vas vármegye, Zala vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: www.hmbekeltetes.hu

Illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi B. utca 25. IV/2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81.

Telefon: 06-1-792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.panaszrendezes.hu vagy www.pestmegyeibekelteto.hu

Illetékesség: Pest vármegye