


**A BORA 94 BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN
MEGYEI FEJLESZTÉSI ÜGYNÖKSÉG
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ
TÁRSASÁG**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Jóváhagyta és kiadta: Lenártek András ügyvezető

Hatályos: 2022. év január hónap 01. napjától


BORA 94 Nonprofit Kft.
3525 Miskolc, Városháztér 1.
Cg: 05-09-017021
Adószám: 22248848-2-05

1. PREAMBULUM

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a Bora 94 Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Fejlesztési Ügynökség Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (Cégjegyzékszám: 05-09-017021, Adószám: 22248848-2-05, Székhely: 3525 Miskolc, Városház tér 1.) (a továbbiakban: Társaság) tevékenységével, eljárásával és működésével kapcsolatos észrevételek, panaszok hatékony, átlátható és gyors kivizsgálásának és azok megoldásának eljárásrendjét, továbbá a Társaság munkatársai által követendő eljárást tartalmazza.

2. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A panaszkezelési szabályzat elsődleges célja, hogy az ügyfelek panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek annak érdekében, hogy az elégedetlen ügyfélből elégedett, elkötelezett partner legyen és továbbra is Társaságunkat válassza szolgáltatóként, másrészt a panaszok segítségével az ún. non compliance (nem-megfelelőség) elemek korrigálhatóak és javíthatóak legyenek a folyamatos fejlesztés érdekében.

3. ALAPELVEK

A Társaságunk kiemelt és elsődleges célja ügyfelei elégedettségének és bizalmának fenntartása, növelése.

A Társaság ügyfelei panaszait pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki.

A panaszokra adott válasz részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja az ügyfelet, hová fordulhat további panaszával.

3. FOGALMAK

Panasz: a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, eljárásával avagy mulasztásával kapcsolatos minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az ügyfél kifogást tesz, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Ide tartozik többek között a Társaság nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a Társaságunk szolgáltatásaival összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő úgy ítéli meg, hogy a Társaságunk nem az elvárásainak megfelelően járt el, így őt sérelem érte, és azt bejelenti.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást igényel, általános kérdést tesz fel, vagy valamely üggyel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontja)

Áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2.§ I) pontja)

Ügyfél: A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró személy.

Panaszos: Az az ügyfél, aki a jelen Szabályzatban megadott módon panaszt tett.

4. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Jelen szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre, eljárásrendre és a kapcsolódó adatkezelésre terjed ki.

Jelen szabályzat hatálya a panaszoknak nem minősülő bejelentések kezelésére nem terjed ki.

5. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Panasz benyújtására bárki jogosult, aki a Társaság eljárását akár konkrét szolgáltatással, mulasztással vagy egyéb, a Társaság által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységgel kapcsolatban kifogásolja.

A Panaszosok panaszait szóban vagy írásban közölhetik a jelen Szabályzatban meghatározott eljárás szerint.

5.1. SZÓBELI PANASZ

a) Panasz benyújtására személyesen, szóban a Társaság telephelyén (irodájában), a nyitvatartási (ügyfélfogadási) idő alatt, az alábbi elérhetőségen van lehetőség:

Telephely: 3530 Miskolc, Hunyadi u. 3.

Ügyfélfogadási idő: hétfő-csütörtök: 8:00-17:00

Péntek: 8:00-14:30

b) Az ügyfél panaszát benyújthatja telefonon is a Társaság alábbi telefonszámán, a nyitvatartási (ügyfélfogadási) idő alatt:

Telefonszám:

Ügyfélfogadási idő: hétfő-csütörtök: 8:00-17:00

Péntek: 8:00-14:30

5.2. ÍRÁSBELI PANASZ

a) Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja személyesen vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által átadott irat útján a Társaság telephelyén (irodájában), az ügyfélfogadási idő alatt.

Telephely: 3530 Miskolc, Hunyadi u. 3.

Ügyfélfogadási idő: hétfő-csütörtök: 8:00-17:00

Péntek: 8:00-14:30

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

b) A panasz benyújtható postai úton a Társaság székhelyére, vagy telephelyére (ez utóbbi a Társaság levelezési címe) címezve:

Székhely: 3525 Miskolc, Városház tér 1.
Telephely: 3530 Miskolc, Hunyadi u. 3.

c) A panasz benyújtására elektronikus levélben (e-mailben) is van lehetőség a bora94@mfu.hu e-mail címre.

6. A PANASZ TARTALMA

A panaszfelvételi jegyzőkönyvvel rögzített panasznak szükség szerint és a megismert információktól, adatoktól függően tartalmaznia kell:

- a) a panasz iktatószámát/jegyzőkönyv sorszámát
- b) ügyfél/panaszos nevét,
- c) az ügyfél értesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat (pl. értesítési/lakcímét, levelezési címét, telefonszámát, e-mailcímét)
- d) a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,
- e) az ügyfél értesítésének a módját,
- f) a panasszal érintett tevékenység, eljárás vagy szolgáltatás megjelölését,
- g) az ügyfél panaszának leírását (a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön),
- h) a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat
- l) a panaszfelvétel/beérkezés pontos időpontját
- m) a panaszfelvétel módját,
- n) a panasz rögzítőjének nevét,
- o) a megoldás leírását, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezését, amennyiben a panasz orvoslása azonnal megtörténik,
- p) a Társaság nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges.

A panaszos által benyújtott írásbeli panasznak a panasz tárgyát, továbbá az azt alátámasztó okiratokat, egyéb dokumentumokat és a panaszos értesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat (név, értesítési cím) kell tartalmaznia.

Az ügyfél panaszát a jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képező panaszbejelentő nyomtatvány megfelelő kitöltésével és Társaságunk részére történő eljuttatásával is megteheti.

7. A PANASZ IKTATÁSA

A beérkező panaszokat a Társaság részéről eljáró ügyintéző köteles panaszfelvételi jegyzőkönyvben, írásban rögzíteni és iktatószámmal ellátni.

A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panaszbenyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának a panasz benyújtására jogosult által történő megerősítését.

A Társaság valamennyi hozzá benyújtott panaszt nyilvántartási rendszerében sorszámmal ellátva iktat.

A Társaság panaszok iktatására szolgáló nyilvántartási rendszere tartalmazza:

- a) a panasz iktatószámát
- b) az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását és kapcsolódó dokumentumokat;
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- f) elutasítás esetén annak indokát;
- g) a panaszra adott válaszlevél postára adásának, illetve elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.

8. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

Panasz kivizsgálásáról annak a divíziónak (szervezeti egységnek) a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat- és hatáskörét a beadvány/panasz érinti.

A panasz kivizsgálása térítésmentes.

A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz ügyintézésének nyelve magyar.

A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja:

- a) aki a panaszt tette
- b) akire a panasz irányul
- c) akire a panasz eljárásának eredménye kihatással lehet
- d) akitől az ügy tárgyilagosa megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

A szóban tett panaszokat a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli késedelem nélkül, lehetőség szerint azonnal orvosolni, amennyiben az ügyintéző, akihez a panasz beérkezett, illetékes a panasz kivizsgálásában. Ha ez eredményre vezet és a megoldást az ügyfél elfogadja, a panaszfelvételi jegyzőkönyvben az ügyintéző a megoldást is rögzíti. Az így kitöltött panaszfelvételi jegyzőkönyvet az eljáró ügyintéző aláírásával látja el és annak egy példányát az ügyfélnek átadja, vagy az ügyfél által telefonon megadott címre továbbítja.

Szóban tett panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása a fentiek szerint nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, azaz az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság dolgozója a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek – a Társaság indokolással ellátott álláspontját tartalmazó érdemi válasszal egyidejűleg – megküldi. Ha az eljárás lefolytatására nem a panaszt felvevő jogosult, akkor a panaszt továbbítja az illetékes divízió (szervezeti egység) vezetőjének.

A panasz vizsgálata történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével, vagy egyéb módon.

A panasz kivizsgálásának határideje a bejelentéstől, illetve a panasz beérkezésétől számított 30 nap, melynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges.

Amennyiben 30 napnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a kivizsgálás, a panaszost a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül Társaságunk írásban, a határidő hosszabbítására vonatkozó indokolással ellátva értesíti az eljárás lezárásának várható időtartamáról.

A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljeskörű választ kell adni.

Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek, jogos magánérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- c) az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

A Társaság levélben vagy emailben értesíti az ügyfelet abban az esetben is, ha a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszt alaptalannak tartja és így az ügyfél kérelmét elutasítja. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság indokolni köteles.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél, mint fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Társaság a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 (három) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

9. ADATKEZELÉS

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a 2016/679/EU Rendelet (GDPR) illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

9.1. Az adatkezelés jogalapja, célja, a kezelt adatok köre, az adatkezelés időtartama

Társaságunk, mint adatkezelő a panaszkezelés céljából az alábbi adatokat kezeli (szükség szerint):

- a) az ügyfél/panaszos neve;
- b) az ügyfél/panaszos lakcíme/levelezési/értesítési címe;
- c) az ügyfél/panaszos telefonszáma
- d) az ügyfél/panaszos e-mailcíme;
- e) meghatalmazott útján eljáró ügyfél/panaszos esetén a meghatalmazott személy neve, lakcíme, székhelye, telefonszáma;

- f) a panaszkezelés során az ügyfél, vagy meghatalmazottja által megadott, (különösen a jegyzőkönyvben szereplő) további személyes adatok.

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelés az adatkezelőre a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglalt vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont).

Az adatok szolgáltatása részben a panaszos/ügyfél saját döntésén, részben jogszabályon alapul, ugyanakkor az ügyfél, illetve meghatalmazottja által megadott adatok megadása mindig önkéntes. Amennyiben a személyes adatokat nem Öntől szerezték meg, akkor az Adatkezelő köteles a személyes adatok forrását és adott esetben azt, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásból származnak-e is megjelölni.

Az Adatkezelő a személyes adatokat azok felvételétől számított 3 (három) évig kezelheti.

9.2 Titoktartás, adatbiztonság

Az ügyvezetésünk, minden munkavállalónk, valamint a harmadik személy szolgáltatók személyzetének tagjai, akiknek hozzáférésük van és/vagy személyes adatot kezelnek, kötelesek ezeket az adatokat bizalmasan kezelni.

Az Adatkezelő minden tőle elvárható intézkedést megtesz a személyes adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről különösen a hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisítés, vagy véletlen megsemmisítés és sérülés, illetve az alkalmazott technika megváltozásából eredő hozzáférhetetlenné válás ellen. Az adatok biztonságáról az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

A személyes adatok a címzettjei, adatfeldolgozók, közös adatkezelők, adattovábbítások, az ügyfelek/panaszosok, mint érintettek jogai és egyéb adatvédelemre vonatkozó tájékoztatás vonatkozásában kérjük tekintse át a Társaságunk Adatkezelési tájékoztatójában foglaltakat. Az adatkezelési tájékoztató a https://bora94.hu/web_h/wp-content/uploads/2019/10/BORA-94-GDPR-Adatkezelési-tajekoztato.pdf linken érhető el, vagy Társaságunk telephelyén megtekinthető.

10. JOGORVOSLAT

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, a panasz érdemi elbírálásának hiánya, avagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat: békéltető testület, fogyasztóvédelmi hatóság, bíróság.

Fogyasztói jogvita esetén a Ptk. rendelkezései szerint fogyasztónak minősülő Panaszos a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ha ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése.

Az eljárásra az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Az Ön belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg

Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő panaszosnak/ügyfélnek a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő békéltető testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei

szervezetek listáját elérheti többek között a <https://www.bekeltetes.hu> oldalon, továbbá az illetékes békéltető testület székhelyéről, telefonos elérhetőségéről, internetes elérhetőségéről és levelezési címéről a Társaság az ügyfelet közvetlenül tájékoztatja az ügyfél lakóhelye/tartózkodási helye szerint.

A BORA 94 Nonprofit Kft. székhelye szerinti békéltető testület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefon: 46/501-091 (új ügyek)

46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Elnök: Dr. Tulipán Péter

A kérelem benyújtásához szükséges formanyomtatvány és tájékoztató elérhető az alábbi weboldalon: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kíséreljük meg rendezni, a békéltető testület döntésének azonban általánosan nem vetjük alá magunkat.

Az ügyfélnek/panaszosnak lehetősége van bírósághoz fordulni, amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

A Panaszos, mint fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Különösen így van, amennyiben a Társaságunk a panaszkezelés során megsértette az Ön, mint fogyasztó számára biztosított jogokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra). A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei megtalálhatóak a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon.

11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Panaszkezelési Szabályzatot minden ügyféllel számára hozzáférhetővé kell tenni. E kötelezettségének Társaságunk az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) a Szabályzat Társaságunk honlapján elérhető: https://bora94.hu/web_h/
- b) Társaságunk telephelyén ügyfeleink ügyfélfogadási időben megtekinthetik.

A jelen Szabályzatban foglaltak betartása a Társaság valamennyi munkavállalójára kötelező.

Amennyiben jelen szabályzat valamely rendelkezése nem felel meg a hatályos jogszabályok kógens rendelkezéseinek, abban az esetben a vonatkozó jogszabály rendelkezéseit kell alkalmazni.

A jelen Szabályzat az Mt. 17. § (2) alapján a közzététel napján a munkavállalókkal közöltnek tekintendő.

Jelen Szabályzat az alábbi melléleteket tartalmazza:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány

Iktatószám:

Ügyintéző:

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

| | |
|---|--|
| A panasz bejelentőjének/ügyfélnek a neve | |
| A panasz bejelentőjének/ügyfélnek az értesítési címe, telefonszáma, e-mailcíme | |
| A panasz rövid leírása | |
| Csatolt dokumentumok | |
| Dátum | |
| A panasz bejelentőjének/ügyfélnek az aláírása | |
| A panasz felvevőjének neve, aláírása | |

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására.

