

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

TARTALOMJEGYZÉK

I.	Általános rendelkezések	3
1.	Szabályzat célja	3
2.	Szabályzat személyi és tárgyi hatálya	3
3.	Fogalom-meghatározások	3
II.	A panasz bejelentése, rögzítése	3
1.	A panaszbejelentés módjai	3
2.	A panaszbejelentés tartalmi elemei.....	4
3.	A szóbeli panasz rögzítése	4
III.	A panasz kivizsgálása, megválaszolása	5
1.	A panasz kivizsgálása	5
2.	A panasz megválaszolása	5
IV.	A panaszügyintézésrel kapcsolatos adminisztráció	6
1.	Panasznyilvántartás	6
2.	Megőrzési kötelezettség	7
3.	Tájékoztatás	7
V.	Záró rendelkezések	7

I. Általános rendelkezések

1. Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy a BÁV Aukciósház és Záloghitel Zártkörűen Működő Részvénytárság (a továbbiakban: Vállalkozás) kereskedelemmel foglalkozó munkavállalói számára egyértelmű, kötelezően követendő útmutatást adjon azon esetekre, amikor egy ügyfél a Vállalkozás valamely kereskedelmi tevékenységével, szolgáltatásával, termékével vagy alkalmazottjának magatartásával kapcsolatban kifogást emel.

2. Szabályzat személyi és tárgyi hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a Vállalkozás Kereskedelmi Üzletágának minden tevékenységére és alkalmazottjára, a Zálogüzletágának kereskedelmi tevékenységére és az azzal foglalkozó munkavállalókra, valamint a Call center munkavállalóira.

Jelen utasításban foglalt feladatok Call center munkatársakkal való elfogadtatása a kereskedelmi üzletág vezetőjének feladata.

3. Fogalom-meghatározások

Panasz: A Vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az Ügyfél a Vállalkozás eljárását vagy magatartását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt, észrevételt fogalmaz meg. Nem minősül panasznak az Ügyfélnek a tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igénylő szóbeli vagy írásbeli megkeresése.

Ügyfél: Olyan természetes személy vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Vállalkozás eladásra kínált áruk beadója vagy vevője, továbbá aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Meghatalmazott: Olyan természetes személy, aki az Ügyfél nevében és képviselőként teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt írásbeli meghatalmazással eljár.

II. A panasz bejelentése, rögzítése

1. A panaszbejelentés módjai

Az Ügyfél a Vállalkozással szembeni panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő:

A. szóbeli panaszbejelentés esetén

- (a) személyes megjelenés során a Vállalkozás kereskedelmi egységeiben vagy a kereskedelemmel is foglalkozó zálogfiókokban, valamint a Kereskedelmi Irodájában (1052 Budapest Bécsi utca 1. fsz.) nyitvatartási időben,
- (b) telefonon a Vállalkozás Call centerén (+36-1/3232-190) keresztül munkanapokon 8.00 és 17.00 óra között,
- (c) telefonon a Vállalkozás Kereskedelmi Irodájának +36-1/429-3028 telefonszámán munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között.

B. írásbeli panaszbejelentés esetén

- (a) a Vállalkozás székhelyére (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.) küldött levélben,
- (b) a Vállalkozás kereskedelmi egységeiben, illetve zálogfiókokban található hitelesített vásárlók könyvében,
- (c) a Vállalkozás +36-1/429-1071 fax számra küldött levélben,
- (d) a Vállalkozás Kereskedelmi Irodájában (1052 Budapest Bécsi utca 1. fsz.) nyitvatartási időben a Vállalkozás alkalmazottja részére leadott levélben,
- (e) a Vállalkozás részére küldött e-mailben (panasz@bav.hu).

A Vállalkozás a panaszokat minden esetben nyilvántartásba veszi és azoknak iktatási számot ad. A személyesen leadott írásbeli panasz átvételét a Vállalkozás alkalmazottja annak másolati példányán igazolja.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Vállalkozás egyedi azonosítószámmal látja el.

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Vállalkozás vizsgálja a meghatalmazás szabályszerűségét. A panaszon az Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél meghatalmazott képviselőjeként eljáró személy nevét is. Meghatalmazott olyan természetes személy lehet, aki az Ügyfél nevében és képviselőként teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt írásbeli meghatalmazással jár el. A meghatalmazást minden esetben csatolni kell a panaszhoz.

A Vállalkozás az Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

2. A panaszbejelentés tartalmi elemei

A panasz elbírálásához feltétlenül szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén a kifogások, illetve azok indokainak elkülönítése, azok elkülönített rögzítése, valamint a Vállalkozás válaszadási kötelezettségének teljesítéséhez szükséges ügyfeladatok (név, levelezési cím, e-mail cím) pontos megadása. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információk (pl.: korábbi panasz iktatószáma) átadása, feltüntetése is szükséges.

3. A szóbeli panasz rögzítése

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek kell átadni, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg kell megküldeni.

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- (a) az Ügyfél neve, lakcíme,
- (b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- (f) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- (g) a Vállalkozás nyilatkozata az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- (h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Ügyfél aláírása,
- (i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- (j) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Kereskedelmi egységekben előterjesztett panasz jegyzőkönyvben történő rögzítése és a Kereskedelmi Irodának történő továbbítása az egységvezető kötelessége.

A Call centeren keresztül érkező panaszok jegyzőkönyvbe történő rögzítése a beszélgetést lefolytató Ügyfélszolgálati munkatárs feladata.

Egyéb helyszínre érkező panaszok rögzítése az Ügyféllel kapcsolatba lépő alkalmazott feladata.

A panasz jegyzőkönyvbe történő rögzítése után a rögzítő kötelessége azt eljuttatni a Kereskedelmi Irodának.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

III. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

1. A panasz kivizsgálása

A felmerülő panaszokat amennyiben ez lehetséges helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az Ügyfél nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, úgy tájékoztatni kell a jelen Szabályzat eljárási rendjéről (panasz rögzítése, kivizsgálása, megválaszolása).

A panasz kivizsgálása és megválaszolása díjmentesen történik.

2. A panasz megválaszolása

A panasz megválaszolása (amennyiben nem lehetett azt helyben orvosolni) a Kereskedelmi Iroda feladata, szükség esetén társterület bevonásával.

A panasz kivizsgálásáról a panasz átvételét követő 30 napon belül pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott választ kell küldeni meg az Ügyfél részére. A 30 napos határidő indokolt esetben egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható; erről az Ügyfelet – az általa megadott elérhetőségek egyikén – tájékoztatni szükséges.

A Vállalkozás válaszát – az Ügyfél elérhetőségeinek ismeretében – oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Vállalkozás a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének a tényét és időpontját is. Amennyiben nincs lehetőség írásos formában megküldeni az Ügyfélnek a választ, úgy a szóbeli tájékoztatást rögzíteni kell. A hangrögzítés tényéről az Ügyfelet a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatni kell.

A panaszt elutasító álláspontját a Vállalkozásnak indokolnia kell. Amennyiben a Vállalkozás panaszra adott válasza jogszabályra hivatkozik, a jogszabály megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A panasz elutasítása esetén a Vállalkozásnak az Ügyfelet írásban tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- (a) **Budapesti Békéltető Testülethez** (székhely:1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. emelet 310., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu, telefonszám: +36-1/488-2131) fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén (A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.);
- (b) **területileg illetékes önkormányzat jegyzőjéhez** az üzlet nyitvatartási idejével, a kereskedelmi engedéllyel és a vásárlók könyvével kapcsolatos panaszok esetén;
- (c) **Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztályának Nemesfém Nyilvántartási, Ellenőrzési és Vizsgálati Osztályához** (cím: 1089 Budapest, Bláthy Ottó utca 3., telefonszám: +36-1/313-0020, email: nnyevo@bfkh.gov.hu) a nemesfémek kereskedelmi tevékenységével, a fémjelzéssel kapcsolatos rendelkezések és a pénzmosási előírások megsértése esetén;
- (d) **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., telefon: +36-1/472-8851, e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu, levelezési cím: 1391 Budapest, Pf. 62., Pf.: 211.) a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés esetén;
- (e) **területileg illetékes járási hivatalok fogyasztóvédelmi osztályához** fogyasztóvédelmi tárgyú panaszok esetén;
- (f) **bírósághoz** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

IV. A panaszügyintézésrel kapcsolatos adminisztráció

1. Panasznyilvántartás

A Vállalkozás az iktatási számmal ellátott panaszokról külön 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 végrehajtásért felelős személy megnevezését,

(e) megválaszolásának időpontját.

2. Megőrzési kötelezettség

A Vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát és a panasz egyéb dokumentumait a Kereskedelmi Iroda 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

3. Tájékoztatás

A Vállalkozás a Szabályzatot kereskedelmi egységeiben egy példányban kifüggeszti, illetve honlapján elérhetővé teszi, továbbá kereskedelmi egységeiben közzéteszi azoknak a szervezeteknek a nevét és elérhetőségét, ahol az ügyfelek panaszukat előterjeszthetik.

V. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2016. március 7. napján lép hatályba. A szabályzatot a kihirdetését követő 5 munkanapon belül meg kell ismertetni Call centerben dolgozó munkatársakkal és az abban foglaltak alkalmazását elő kell írni a részükre.