



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Név:** Alapítvány a Vidék Kis- és Középvállalkozásainak Fejlesztésére - Baranya Megyei Vállalkozói Központ  
**Rövidített név:** BMVK Alapítvány  
**Székhely:** 7621 Pécs, Felsőmalom u. 13.  
**Telephely:** 7940 Szentlőrinc, Vásártér (Szentlőrinc, külterület 0184 hrsz.)  
**Adószám:** 19033039-2-02  
**Központi telefonszám:** +36 72/214-050  
**Központi e-mail cím:** [info@bmvk.hu](mailto:info@bmvk.hu)

### 1. Preambulum

Jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) tartalmazza, hogy a BMVK Alapítvány (a továbbiakban: BMVK) termékeivel és/vagy nyújtott szolgáltatásaival összefüggésben felmerülő kifogások (a továbbiakban: panasz) milyen módon és formában nyújthatók be. Általános tájékoztatás, vagy állásfoglalás kérése, illetve a méltányossági kérelem nem minősül panasznak.

A BMVK célja, hogy az esetlegesen felmerülő panaszok a lehető leggyorsabban eljussanak hozzánk, hozzájárulva ezzel a gyors és egyben minden fél számára kielégítő megoldáshoz. Kiemelten fontos számunkra, hogy közvetlen visszacsatolást kapjunk Ügyfeleinktől, hibáinkból tanulni, jó gyakorlatainkból pedig tovább építkezni tudjunk.

### 2. Panaszbejelentési módok

#### 2.1. Szóbeli panasz

- személyesen a BMVK székhelyén, vagy telephelyén ügyfélfogadási időn belül tehető a BMVK alkalmazottjának (a mindenkor üggyfélfogadási (nyitva tartási) időt a BMVK honlapjai tartalmazzák),
- telefonon ügyfélfogadási időn belül tehető a +36 72/214-050 központi telefonszámon.

#### 2.2. Írásbeli panasz

- személyesen a BMVK székhelyén, vagy telephelyén ügyfélfogadási időn belül a BMVK alkalmazottjának átadott irat útján tehető,
- postai úton a BMVK székhelyére címzett levélben tehető,
- e-mailben a BMVK központi e-mail címére ([info@bmvk.hu](mailto:info@bmvk.hu)) küldött üzenettel tehető.

Írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatvány a Magyar Nemzeti Bank honlapján található (jelenleg: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>), de természetesen formanyomtatvány mellőzésével megtett panaszbejelentéseket is elfogadunk.

### 3. A panasz kivizsgálása

A BMVK mindent megtesz azért, hogy a rendelkezésére álló információk birtokában a lehető leggyorsabban adjon választ a felmerült panaszra. A panasz kivizsgálása térítésmentes, amennyiben annak kivizsgálására nem szükséges külső szakértőt igénybe venni, vagy nem ró a panasz tárgyához képest aránytalanul nagy terhet a vizsgálatot lefolytató BMVK számára.

#### 3.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a BMVK haladéktalanul kivizsgálja és amennyiben annak jellege lehetővé teszi, megoldja. Amennyiben a panasz haladéktalan kivizsgálása nem lehetséges, a BMVK munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel.



Tekintve, hogy a telefonos kommunikáció nem kerül rögzítésre, a BMVK munkatársai szóban, vagy írásban további pontosítást kérhetnek Ügyféltől a panasz minél magasabb színvonalú és egyben gyorsabb megoldása érdekében.

Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, BMVK a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, ha a panasz azonnali kivizsgálása és/vagy megoldása nem lehetséges, akkor a panaszt szintén jegyzőkönyvben rögzíti.

Személyesen tett panasz esetén BMVK a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az Ügyfélnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi előírt jogszabályi határidőn belül.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat és információkat tartalmazza:

- Ügyfél neve,
- Ügyfél székhelye és/vagy levelezési címe,
- panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- a panasszal érintett szerződés száma és/vagy azonosító szám,
- Ügyfél panaszának részletes, tételes leírása,
- Ügyfél által benyújtott dokumentumok jegyzéke
- személyesen tett, azonnal nem kivizsgálható panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő BMVK munkatárs, valamint az Ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje

### **3.2. Írásbeli panasz**

Az írásbeli panasz beérkezését követő 15 munkanapon belül megküldjük részletes, indoklással alátámasztott válaszunkat az Ügyfélnek. Amennyiben a panasz kivizsgálása 15 munkanapon belül mégsem lehetséges, ideiglenes választ küldünk, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje a panasz beérkezését követő 35. munkanap vége.

### **4. A panasz megtételéhez szükséges adatok és információk**

- a) Ügyfél neve,
- b) Ügyfél székhelye és/vagy levelezési címe,
- c) Ügyfél telefonszáma,
- d) értesítés módja,
- e) a panasszal érintett szerződés száma és/vagy azonosító szám,
- f) a panasz részletes, tételes leírása,
- g) Ügyfél igénye
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a BMVK munkatársára átadandó dokumentum(ok) másolata(i)
- i) a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat és információ

BMVK a panaszt benyújtó Ügyfél adatait a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletével („GDPR rendelet”) összhangban, bizalmasan kezeli.

### **5. A panasz BMVK-n kívüli kezelésének lehetőségei**

Amennyiben panaszja és ebből eredő igénye elutasításra került, esetleg a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, úgy az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

- a) Fogyasztóvédelem: az egyes központi hivatalok és költségvetési szervi formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnt Az NFH általános jogutódlja az Innovációs és Technológiai Minisztérium (korábban: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium), valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. Ezzel egyidejűleg 197 járásban jelent meg fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, így tehát a



fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

- b) Önnek lehetősége van arra is, hogy a hatályos vonatkozó jogszabályok, illetve az adott szerződés szerint bírósági eljárást kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.
- c) Az Európai Parlament és az Európai Tanács a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelete (Rendelet) felhatalmazása alapján a Bizottság elindította az Online Vitarendezési Platformot, amely az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál. A Rendelet hatálya a BMVK egyes szolgáltatásaira is kiterjed (pl. Szentlőrinci Gazdanapok e-regisztráció), így amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél és a BMVK között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel, az Ügyfél online vitarendezési platformon keresztül online is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Az online platformon keresztül történő vitarendezést a BMVK jogosult visszautasítani. Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>
- d) Adatkezeléssel kapcsolatos kifogásával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.) és bírósághoz fordulhat. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék jár el.

## 6. Panasznyilvántartás

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a BMVK nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását,
- b) a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- c) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- d) a panasz megválaszolásának időpontját.

Fenti adatokat és információkat BMVK öt évig őrzi meg.

## 7. A panaszkezelés folyamata

