

XII.

**BÁV ZRT. BECSÜS AKADÉMIA
INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS
PANASZKEZELÉSI RENDSZERE
BÁV ZRT.
NYILVÁNTARTÁSI SZÁM: E-000306/2014**

A Felnőttképzési Minőségbiztosítási Eljárás használatára a BÁV Zrt. jogosult.

Harmadik félnek való átadás nem engedélyezett.

Kiadási állapot:

Verziószám: 2.0	Érvényes: 2016.03.01-től

Az eljárás kiadását elrendelte:

Koncz Erika
Minőségbiztosítási vezető

BÁV Zrt

Nyilvántartási szám: E-000306/2014

**XII.INFORMÁCIÓS,
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS
PANASZKEZELÉSI RENDSZER**

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 érdeklődő ügyfelek részére általános tájékoztatás kapható telefonon, hétfőtől péntekig 8.00-17.00 óráig, működő BÁV Ügyfélszolgálaton (tel.: +36-1-3232-190) valamint hétfőtől csütörtökig 8.30-16.00 óráig a BÁV Oktatási Ügyfélszolgálaton, vagy munkaidőben az intézmény székhelyén (Bp.II.ker. Csalogány u. 23-33. Az Intézmény www.bav.hu/bavakademia honlapján minden a BÁV akadémiával kapcsolatos általános információ megtalálható.

2. A részletes, széleskörű, adott esetben egyénre szabott tájékoztatást a BÁV Zrt. oktatási csoport munkatársai nyújtanak az érdeklődők számára telefonon, e.mailben vagy személyes felkeresés esetén.

- (a) telefonon vagy személyesen hétfőtől-csütörtökig 8.00-tól-16.00 óráig, pénteken 8.00-15.00 óráig továbbá
- (b) e-mailben.

3. Oktatási felelősök:

- Koncz Erika kommunikációs, ügyfélkapcsolati és oktatási vezető

e.mail: koncz.erika@bav.hu, tel.: +36-1-325-2673

- Szabó Krisztina kommunikációs és oktatási menedzser

e.mail: szabo.krisztina@bav.hu tel: +06-1-325-2790

- Altorjai Rezsőné oktatásszervezési menedzser

e-mail: akademia@bav.hu, tel.: +36-1-325-2613

III. Panaszkezelési rendszer

1. *Panaszok előterjesztése*

1.1 A panaszügyintézés helye a BÁV Zrt. székhelye. A panaszos az Intézménnyel szembeni panaszát az alábbiak szerint terjesztheti elő:

- (a) szóban személyes megjelenés során az Intézmény székhelyén a kommunikációs, ügyfélkapcsolati és oktatási vezető részére;
- (b) írásban
 - (i) az Intézmény székhelyére (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.) küldött levélben,
 - (ii) az Intézmény által megadott fax számra (1-325-2776) küldött levélben,
 - (iii) az Intézmény székhelyén az oktatási felelősök részére átadott levélben,
 - (iv) kommunikációs, ügyfélkapcsolati és oktatási vezető részére küldött e-mailben (koncz.erika@bav.hu).

1.2 Az Intézmény

- (a) személyes megjelenés során előadott szóbeli panaszt a székhelyén minden munkanapon 8-16 óráig,
- (b) elektronikus eléréssel (e-mail, fax) – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

1.3 Az Intézmény a panaszos adatait 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.

2. *A panaszbejelentés tartalmi elemei*

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 ügyfeladatokat (név, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám, stb.) pontos megadása. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információk (pl.: korábbi panasz iktatószáma) átadása, 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 panaszossal 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, amennyiben ezt a panaszos nem adja meg, ennek rögzítése;
- (b) panaszos lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési, illetve e-mail címe, amennyiben ezt a panaszos nem adja meg, ennek rögzítése;
- (c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- (d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- (e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;

- (f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, valamint - lehetőség szerint - azok fénymásolata;
- (g) amennyiben a panaszos panaszát orvoslásra kerül, abban az esetben a megoldás rövid ismertetése;
- (h) annak rögzítése, hogy a panaszos a panasz kivizsgálásának az eredményéről milyen módon kér tájékoztatást (postai levél, e-mail);
- (i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;
- (j) a panasz egyedi azonosítószáma;
- (k) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

3.2 Az Intézmény a panaszokat minden esetben nyilvántartásba veszi és azoknak iktatási számot ad. A személyesen leadott írásbeli panasz átvételét az oktatásszervező menedzser annak másolati példányán igazolja. A szóban előterjesztett panaszról a felek jegyzőkönyvet vesznek fel.

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 helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panaszról a Szabályzat III.3. 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 indokollással ellátott választ küld meg a panaszos részére. A 30 napos határidő indokolt esetben egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható; erről a panaszost – az általa megadott elérhetőségeken – tájékoztatni szükséges.

4.4 Az Intézmény a választ – 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.

4.4 Amennyiben az Intézmény a panaszra adott válasza jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

4.5 A panasz elutasítása esetén az Intézmény köteles a panaszost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét; a békéltető testületek ezen adatai a jelen szabályzat 2. sz. mellékletét képezi. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a képző intézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

4.6 Az Intézmény a panaszt és az arra adott választ – az annak mellékletét képező dokumentációval együtt – öt évig a székhelyén megőrzi.

5. *Panasznyilvántartás*

Az Intézmény 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.

IV. Záró rendelkezések

A jelen rendelkezések 2016. _____ napján lépnek hatályba.

BÁV Zrt

Nyilvántartási szám: E-000306/2014

**XII.INFORMÁCIÓS,
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS
PANASZKEZELÉSI RENDSZER**

201 ./201 . tanév

.....becsüs tanfolyam

1. sz. melléklet

Ügyfél (bejelentő) neve:		Azonosító:	
Ügyfél (bejelentő) címe:			
Ügyfél (bejelentő) e-mail címe:			
A bejelentés időpontja:		A bejelentés helye:	
A bejelentés módja:		Bejelentő aláírása:	
A reklamáció, észrevétel leírása:			
Az ügyfél (bejelentő) által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke:			
A képző intézmény nyilatkozata a résztvevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:			
Jegyzőkönyv felvétel helye:		Jegyzőkönyv felvétel ideje:	
Intézmény képviselőjének aláírása:			
További intézkedés:			
Felelős:		Határidő:	
Az intézkedés ellenőrzése:		Dátum:	
Intézkedés megtörtént:	Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>	Igazoló:	

BÁV Zrt Nyilvántartási szám: E-000306/2014	XII.INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER
--	---

Az intézkedés eredménye:			
Ügyfél értesítve:		Értesítő személy:	
Ügyfél az intézkedést elfogadja:		Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>	
Lezárható:	Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>	Igazoló:	

2. sz. melléklet

A fővárosi és megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek

- **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Név: Mátyus Mariann
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu
Web: www.bacsbekeltetes.hu
- **Baranya Megyei Békéltető Testület**
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;
Web: www.baranyabekeltetes.hu; www.pbkik.hu
- **Békés Megyei Békéltető Testület**
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;
Web: www.bmkik.hu
- **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;
Web: www.bokik.hu
- **Budapesti Békéltető Testület**
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131
 Fax száma: (1) 488-2186
 Név: Dr. Baranovszky György
 E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;
 Web: www.bekeltet.hu

- **Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
 Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
 Fax száma: (62) 426-149
 Név: Dékány László, Jerney Zoltán
 E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;
 Web: www.csmkik.hu

- **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
 Telefonszáma: (22) 510-310
 Fax száma: (22) 510-312
 Név: Kirst László
 E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;
 Web: www.fmkik.hu

- **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
 Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
 Fax száma: (96) 520-218
 Név: Horváth László
 E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu;
 Web: www.gymskik.hu

- **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
 Telefonszáma: (52) 500-749
 Fax száma: (52) 500-720
 Név: Dr. Hajnal Zsolt
 E-mail cím: info@hbkik.hu;
 Web: www.hbkik.hu

- **Heves Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
 Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
 Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
 Fax száma: (36) 323-615
 Név: Pintérné Dobó Tünde
 E-mail cím: tunde@hkik.hu;
 Web: www.hkik.hu

- **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Web: www.jnszmkik.hu

- **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Web: www.jnszmkik.hu

- **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Web: www.nkik.hu

- **Pest Megyei Békéltető Testület**

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Web: www.panaszrendezes.hu

- **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Név: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu;

Web: www.skik.hu

- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Web: www.szabkam.hu

- **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Web: www.tmkik.hu

- **Vas Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Web: www.vmkik.hu

- **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 429-008

Fax száma: (88) 412-150

Név: Dr. Óvári László

E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Web: www.veszpremikamara.hu

- **Zala Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: dr. Koczka Csaba

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Web: www.zmkik.hu