

# A Hajdú-Bihar megyei Vállalkozásfejlesztési Alapítvány panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzata

Jelen szabályzat azokat az elveket tartalmazza, amelyeket az Alapítvány a panaszkezelési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyeket a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

Az Alapítvány szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok ügyintézése során e szabályzat rendelkezései szerint jár el, oly módon, hogy a panaszokat, illetve a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

## **I. Általános fogalmak**

### *A panasz fogalma*

1. § (1) Panasznak minősül az Alapítvány tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával kapcsolatban felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Alapítvány eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

1. § (2) Nem minősül panasznak, ha a panaszos az Alapítványtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér.

### *A panaszos személy*

1. § (3) Panaszos lehet mindazon természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (illetve annak képviselője), aki/amely az Alapítvány szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

1. § (4) Panaszosnak tekintendő az (1) bekezdésben megjelölteken kívül az a természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (illetve annak képviselője) is, aki/amely az Alapítvány eljárását nem valamely általa igénybe vett konkrét szolgáltatással, hanem az Alapítvány szolgáltatással összefüggő egyéb tevékenységével (pl.: hirdetéssel) kapcsolatban kifogásolja.

1. § (5) A panaszt a panaszos törvényes vagy meghatalmazott képviselője útján is benyújthatja. Ebben az esetben az Alapítvány megvizsgálja a képviselő képviseleti jogosultságát, valamint azt, hogy a képviselő jogosult-e a panaszos banktitkot képező adatait megismerni.

A képviseleti jog megfelelő igazolása hiányában az Alapítvány közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## **II. A panasz felvétele**

2. § (1) Az 1. § (1) bekezdésében meghatározott panaszt személyesen, meghatalmazott harmadik személy útján vagy postai úton lehet az Alapítványhoz eljuttatni.

2. § (2) Telefonon történő panaszbejelentést az Alapítvány nem fogad.

### *Írásban történő panaszbenyújtás módja*

2. § (3) Az írásbeli panasz az Alapítvány által rendelkezésére bocsátott, a jelen szabályzat 2. sz. mellékletét képező formanyomtatvány kitöltésével vagy saját beadvány útján nyújtható be.

2. § (4) A panaszbeadványt a panaszos vagy képviselője (cégszerű) aláírásával kell ellátni. Névtelen vagy aláíratlan panaszok intézésével az Alapítvány nem foglalkozik.

2. § (5) A panasz telefaxon vagy elektronikus úton is benyújtható, ebben az esetben azonban a panaszost a panaszügyintézés során fel kell hívni az aláírással ellátott eredeti panaszbeadvány megküldésére is.

2. § (6) Ha a panaszos nem tesz eleget a (3) bekezdésben foglaltak szerinti felhívásnak, vagy ha meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazás nem tartalmazza a banktitok vagy üzleti titok kiadására vonatkozó - teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt - felhatalmazást, a banktitoknak avagy üzleti titoknak minősülő adatok nem adhatóak ki a panaszos részére a panaszkezelés során.

### *Személyesen történő panaszbenyújtás módja*

2. § (7) Személyesen szóban közölt panasz esetén jegyzőkönyvet kell felvenni, mely a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) az ügyfél aláírása.

### **III. A panasz kezelése**

3. § (1) Ha az 1. § (1) bekezdésében meghatározott panaszt az Alapítványnál írásban nyújtják be, a panasz felvevője köteles megvizsgálni, hogy a panasz megfelel-e a 2. §-ban szabályozott feltételeknek.

3. § (2) Amennyiben a panasz névtelen, aláíratlan, vagy azt nem azonosítható személy írta, a panaszt iktatást követően irattárba kell helyezni.

3. § (3) Ha a panasz megfelel a 2. §-ban szabályozott követelményeknek, azt az Alapítvány Iratkezelési Szabályzata alapján kell érkeztetni.

3. § (4) Ha a panaszt az Alapítvány által rendelkezésre bocsátott formanyomtatványon személyesen nyújtották be, akkor annak érkeztetett másodpéldányát a panaszos részére át kell adni.

3. § (5) Ha a panaszt más formában, de személyesen nyújtották be, arról másolatot kell készíteni, és a másolaton az alábbi záradékot kell aláírás és a dátum feltüntetése mellett szerepeltetni:

" A másolat hiteles. Készült a Hajdú-Bihar megyei Vállalkozásfejlesztési Alapítványnál bemutatott eredeti példány alapján. "

3. § (6) Az (5) bekezdésben szabályozott módon, záradékkal ellátott másolatot a panaszos részére át kell adni.

3. § (7) Ha a panaszt a telefonon jelentik be, az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy a panasz fogadására csak írásbeli formában avagy személyesen szóban (jegyzőkönyvezett) panasz esetében van mód.

#### **IV. Panasz ügyintézés**

**4. § (1)** Az Alapítvány gondoskodik arról, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt az Alapítvány olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

**4. § (2)** A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

##### ***Panasz ügyintézés határideje***

**4. § (3)** Az Alapítvány a benyújtott panaszt 15 napon belül köteles kivizsgálni. Amennyiben a fenti határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről az Alapítvány - az ok megjelölésével - írásban (illetve amennyiben arra előzetesen felhatalmazással rendelkezik, akkor e-mail-ben) tájékoztatja a panaszost.

**4. § (4)** Az Alapítvány a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

**4. § (5)** A személyesen szóban tett, egyértelműen jogos és vitathatatlan panaszokat az Alapítvány lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és azonnal orvosolja.

**4. § (6)** Az Alapítvány a 4. § (5) bekezdésében említett panaszok körébe nem tartozó szóbeli panaszokat a panasz beérkezését követően a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A 4. § (5) bekezdésében említett panaszok körébe nem tartozó panaszokról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen vagy meghatalmazott útján közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

##### ***Mikrohitelezéssel kapcsolatos panaszok ügyintézése***

**4. § (7)** Ha a panasz mikrohitelezési tevékenységgel kapcsolatos, a panasz elbírálására a mikrohitel divízió vezetője jogosult.

**4. § (8)** Amennyiben a mikrohitel divízió vezetője a kifogásban foglaltakkal egyetért, utasítja a mikrohitelvezést végző felelős munkavállalót a szükséges intézkedés megtételére.

**4. § (9)** Ha a mikrohitel divízió vezetője a kifogásban foglaltakkal nem ért egyet, vagy a panasz vizsgálata alapján megállapítható, hogy az mégsem mikrohitelezéssel kapcsolatos kifogást tartalmaz, erről a kifogás egyidejű megküldése mellett - indokainak feltüntetésével - írásban tájékoztatja az Alapítvány ügyvezetőjét.

**4. § (10)** Az Alapítvány ügyvezetője a kifogásban foglaltak jellege alapján azt kivizsgálja.

**4. § (11)** Amennyiben a kivizsgálás eredményeként a panaszos kifogásában foglaltakkal az Alapítvány ügyvezetője egyetért, erről 8 napon belül feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készít, és utasítja a felelős munkavállalót a szükséges intézkedés megtételére.

**4. § (12)** Ha a kifogásban foglaltakkal a kivizsgálást követően az Alapítvány ügyvezetője nem ért egyet, a kifogás elutasításáról 8 napon belül feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készít.

**4. § (13)** A kifogásban foglaltak elutasításáról az ügyvezető értesíti az ügyfelet, egyúttal felhívja a figyelmét arra, hogy igényét az Alapítvánnyal szemben az elévülési időn belül polgári peres eljárás keretében érvényesítheti.

### *Nem mikrohitelzéssel kapcsolatos panaszok ügyintézése*

**4. § (14)** Ha a panaszt nem mikrohitelzéssel kapcsolatos, hanem az Alapítvány más szolgáltatásával kapcsolatban nyújtották be, annak kivizsgálására az irodavezető jogosult. Amennyiben a panasz nem mikrohitelzéssel, hanem valamely pályázattal, projekttel kapcsolatos és a panaszkezelés rendjét valamely pályázat (projekt) útmutatója, általános tájékoztatója szabályozza, úgy a panaszkezelés rendjével kapcsolatban az abban foglaltak az irányadóak. Amennyiben ilyen iránymutatás nincs, akkor lép életbe a nem mikrohitelzéssel kapcsolatos alábbi rendelkezések.

**4. § (15)** A panasz kivizsgálása során az irodavezető elsősorban az Alapítvány ügyfélnyilvántartó rendszerében rendelkezésre álló adatok alapján jár el, de amennyiben a panasz kivizsgálásához olyan adatok is szükségesek, amelyek nem állnak a nyilvántartásban rendelkezésre, ezen adatok beszerzése iránt intézkedik.

**4. § (16)** A panaszügyintézés céljából bekért, illetve rögzített adatok nem sérthetik a mindenkor hatályos adatvédelmi törvényben foglalt előírásokat, és a panaszügyintézés során az Alapítványnak a birtokába került minden olyan további személyes adatot, amely a panaszos azonosításához szükséges adatok körén kívül esik, a panasz elintézése után törölni kell, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná kell tenni.

**4. § (17)** Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszban foglaltakkal az irodavezető egyetért, erről feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet készít az Alapítvány ügyvezetője részére. Az Alapítvány ügyvezetője utasítja a felelős munkavállalót, hogy tegye meg a panaszban foglaltak szerint szükséges intézkedést.

**4. § (18)** Ha a panaszban foglaltakkal az irodavezető nem ért egyet, a kifogás elutasításáról 8 napon belül feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készít, és erről írásban tájékoztatja az Alapítvány ügyvezetőjét.

**4. § (19)** A kifogásban foglaltak elutasításáról az ügyvezető írásban értesíti az ügyfelet, egyúttal felhívja a figyelmét arra, hogy igényét az Alapítvánnyal szemben az elévülési időn belül polgári peres eljárás keretében érvényesítheti.

## **V. A panaszbejelentések nyilvántartása, az ügyfelek tájékoztatása**

**5. § (1)** Az írásban benyújtott panaszt az Alapítvány az Iratkezelési Szabályzat alapján köteles iktatni.

**5. § (2)** A telefonon keresztül bejelentett panasz iktatásra nem kerül.

**5. § (3)** Az iktatásra egyebekben az Alapítvány Iratkezelési Szabályzatában foglaltak az irányadóak.

**5. § (4)** A panaszt és az arra adott választ az Alapítvány - azok keletkezését követő – 3 évig őrzi meg, ezt követően az iratok selejtezhetőek.

**5. § (5)** Az irodavezető a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a következőket tartalmazza:

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

**5/A. § (1)** Az irodavezető a panaszokról meghatározott időközönként, de legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok mellőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

**5/A. § (2)** Az Alapítvány a panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és a saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

**5/A. § (3)** Az Alapítvány a panasz kivizsgálásáért a panaszossal szemben külön díjat nem számol fel.

**5. § (6)** Az Alapítvány e szabályzatát, valamint a panaszbejelentésre szolgáló nyomtatványt irodájában, továbbá a honlapján közzéteszi.

**5. § (7)** Az Alapítvány panaszügyekben ügyfélfogadási időben hétfőtől csütörtökig 8,00 – 16,00 között, pénteken 8,00 – 12,00 között áll rendelkezésre.

## **VI. A panasz elutasítása**

**6. § (1)** A panasz elutasítása esetén az Alapítvány válaszában tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat.

## **VII. Hatályba léptető rendelkezés**

Jelen szabályzat 2015.02.23. napján lép hatályba.

Debrecen, 2015.02.23.

Mazsu Gergely  
ügyvezető igazgató

*1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány*

### **A Hajdú-Bihar megyei Vállalkozásfejlesztési Alapítvány elérhetőségei Panaszkezeléshez megjelölt elérhetőségek:**

Levelezési cím: 4029 Debrecen, Csapó utca 26.

Telefonszám: 06-52/500-330

Faxszám: 06-52/500-330

E-mail cím: info@hbmvk.hu

## Panaszbejelentő nyomtatvány

<b>Hajdú-Bihar megyei Vállalkozásfejlesztési Alapítvány</b> 4029 Debrecen, Csapó utca 26. Telefon 52/500-330 Fax: 52/500-330 <a href="http://www.hbmvk.hu">www.hbmvk.hu</a> <a href="mailto:info@hbmvk.hu">info@hbmvk.hu</a>		<b>PANASZBEJELENTŐ</b>	
		Fiók:	Azonosító:
<b>PANASZOS NEVE ÉS CÍME:</b>		Bejelentés módja:	
		Panaszos telefonszáma:	
<b>SZERZŐDÉSSZÁM/ ÜGYFÉLSZÁM:</b>		Panaszos e-mail címe:	
<b>ÜGYFÉL NEVE ÉS CÍME</b> (akkor töltendő ki, ha az adatok különböznek a panaszosétól)		Bejelentés időpontja:	
		Bejelentés módja:	
		Bejelentést vette:	
<b>CSATOLT DOKUMENTUMOK:</b>		Telefonszáma	
		e-mail címe	
<b>PANASZ, ÍGÉNYBEJELENTÉS</b>			
A panasz jellegének rövid leírása, a panaszos konkrét igényének megjelölése:			
Dátum:		Aláírás:	
<b>A PANASZ MEGOLDÁSÁRA, ÍGÉNY MEGVALÓSÍTÁSÁRA TETT INTÉZKEDÉSEK</b>			
<b>AZ ALAPÍTVÁNY ÁLLÁSPONTJA</b>			
Dátum:		Jóváhagyó aláírása:	
A panaszos tájékoztatásának időpontja:			
Dátum:	Ügyintéző:	Megjegyzés:	