

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### TARTALOMJEGYZÉK

1	Bevezetés .....	2
2	A szabályzat hatálya .....	2
3	Fogalmak.....	2
4	Az ügyfélszolgálat feladatai, hatáskörök.....	2
5	A panaszügyek kezelésének eljárási rendje .....	3
5.1	A panasz befogadása .....	3
5.2	A panasz kezelése .....	4
6	Utólagos teendők .....	5
	PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY .....	6
	JEGYZŐKÖNYV PANASZBEJELENTÉSRŐL.....	7

## **1 BEVEZETÉS**

Jelen szabályzat a Nemzetközi Bankárképző Központ Zrt. (a továbbiakban Bankárképző) működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

Jelen rendelkezések célja, hogy a Bankárképző ügyfeleivel (hallgatók, oktatók, üzleti partnerek) kapcsolatos ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárásmodot egyértelműen szabályozza.

## **2 A SZABÁLYZAT HATÁLYA**

A szabályzat a Bankárképző valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára (alanyi hatály), az intézmény valamennyi tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) és kérelem kezelésének eljárási rendjére (tárgyi hatály) vonatkozik.

## **3 FOGALMAK**

### *Panasz*

A panasz az a bejelentés, amikor az ügyfél a Bankárképző bármilyen szolgáltatására vonatkozóan egyértelmű adattal vagy információval rendelkezik, és ezzel kapcsolatban emel kifogást szóban (személyesen, illetve telefonon) vagy írásban (postai vagy elektronikus úton). (Panasz továbbá az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a Bankárképző szolgáltatásaival összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

## **4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI, HATÁSKÖRÖK**

Az ügyfélszolgálat magában foglalja az információk nyújtását a Bankárképző tevékenységének teljes vertikumáról, a kapcsolattartást a hozzánk forduló ügyfelekkel, valamint a panaszok és reklamációk kezelését. A feladatok összetettsége miatt szoros, összehangolt tevékenységre van szükség a recepción dolgozó, az oktatásszervezésben résztvevők, a Titkárság, a Pénzügy, a témavezetők, a futárszolgálat, valamint az informatikai terület munkatársai között. A Bankárképző ISO 9001:2000-es minőségirányítási rendszere, továbbá Szervezeti Működési Szabályzata (SZMSZ) részletesen tartalmazza az egyes szervezeti egységek működési rendjét. Ezen túlmenően, valamennyi munkaszerződés mellékletét képezik a munkaköri leírások. E dokumentumok és eljárásrendek szerint az ügyfélkapcsolatokban minden bankárképzős munkatárs érintett, így panasz bárkihez érkezhets, és azt saját hatáskörében minden munkatárs orvosolhatja. A saját hatáskörben nem megoldható esetekben az 5.2 pontban leírtak szerint kell eljárni.

## 5 A PANASZÜGYEK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSI RENDJE

### 5.1 A panasz befogadása

A panaszkezelés helyszíne a Bankárképző székhelye.

A képzésben résztvevő vagy a szolgáltatás nyújtásában érdekelt fél (továbbiakban: panaszos) a képzést érintő panaszát szóban vagy írásban jelentheti be, valamint a jogorvoslati lehetőségekről írásban tájékoztatást kérhet.

#### **Szóbeli panasz**

A telefonon keresztül történt bejelentést hanghordozón nem rögzítjük, és a szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról jegyzőkönyvet nem kell felvenni.

Ha

- az ügy bonyolultsága, volumene indokolja, vagy
- a szóbeli panasz rendezése helyben nem oldható meg, vagy a megoldást a panaszos nem fogadja el, vagy
- a panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges,

az ügyfelet fel kell kérni arra, hogy panaszát rögzítse írásban (Panaszbejelentő nyomtatvány, 1. számú melléklet) , vagy személyes megjelenése esetén a **bejelentésről kétpéldányos jegyzőkönyvet** (2. számú melléklet) kell felvenni. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal kiegészíti bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni a jegyzőkönyvhöz. A jegyzőkönyvben tájékoztatni kell a panaszost a panaszra való válaszadás várható időpontjáról, ami nem lehet több, mint a panasz befogadását követő 30. nap.

**A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:**

- a panaszos neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Bankárképző nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

## **Írásbeli panasz**

A panaszt egyedi azonosítószámmal (sorszám/év/dátum) kell ellátni.

Ha az ügyfél személyesen nem jelenik meg, akkor **írásbeli panaszára** azonnal válaszolni kell:

- ha annak megoldása azonnali, akkor annak tényéről, és a kezelésről kell írásban haladéktalanul tájékoztatni az ügyfelet,
- ha a panasz kivizsgálása nyomban nem lehetséges, erről a tényről, és a panaszra való válaszadás várható időpontjáról (legfeljebb 30 nap) kell írásban számára haladéktalanul tájékoztatást adni.

## **5.2 A panasz kezelése**

Az ügyfél panaszbejelentését, kérelmét köteles bármelyik szervezeti egység befogadni, de törekedni kell arra, hogy a probléma megoldásában – lehetőleg azonnal – az illetékes munkatárs intézkedjen.

- Amennyiben a befogadó szervezeti egység illetékes a bejelentés kivizsgálásában, a kivizsgálást megkezdi;
- Ha nem illetékes, akkor átadja az ügyet az illetékes szervezeti egységnek, munkatársnak.
- Abban az esetben, ha a munkatárs saját hatáskörében nem tudja a panaszügyet megnyugtatóan rendezni, továbbítja azt a panaszügy jellegétől függően a menedzsment tagjának (vezérigazgató, alelnök, vezérigazgató-helyettes) vagy a vezérigazgató részére, akik saját hatáskörükben döntenek, vagy állásfoglalást kérnek a Bankárképző jogi tanácsadó irodájától. Az ügyfelet – a fenti határidők betartásával – erről a lépésről is tájékoztatni kell.

A vizsgálatot folytató munkatárs a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a tényállást. A panasz kivizsgálásának célszerű időtartama az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 5, de legfeljebb 30 nap. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

**A minőségirányítási vezetőt a panaszt befogadó és kivizsgáló köteles értesíteni a vizsgálatról, annak menetéről és eredményéről.**

A panasz kivizsgálását követően az ügyben eljáró munkatárs tájékoztatja az ügyfelet a panasz rendezéséről. A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

Amennyiben az ügyfél panasza:

**nem jogos:** az illetékes munkatárs az ügyfelet erről írásban, indoklással ellátva értesíti. Ebben az esetben a panaszost tájékoztatni kell az igénybe vehető egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

**jogos:** a panasz kivizsgálását, rendezését és az ügyfél tájékoztatását lehetőleg mielőbb le kell zárni és a kivizsgálás eredményéről, a megtett intézkedésről tájékoztatni kell a panaszt tevőt.

A panaszra adott válaszban – az ügy és az ügyfél azonosításához szükséges adatokon túl - minden esetben rögzíteni kell az előzményi tényállást, a kivizsgálást és eredményét, javasolt rendezést, az eljáró nevét és beosztását valamint – ha az ügyfél nem fogadja el az eredményt - a jogorvoslatra vonatkozó információt: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Állandó Választott bíróság hatáskörét.

## **6 UTÓLAGOS TEENDŐK**

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére a minőségirányítási kézikönyv. eljárásrendjének szabályai irányadóak. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig kell megőrizni. A panasszal kapcsolatos dokumentációt be kell szkennelni, és az adott évi ISO dokumentációhoz csatolni kell.

A minőségirányítási vezető gondoskodik a panaszügyek ISO eljárásrendek szerinti dokumentálásáról, a helyesbítő, megelőző intézkedések megtételéről, illetve, adott esetben a levonható tapasztalatok beépítéséről a szolgáltatási folyamatba.

Hatályba lépés időpontja: 2016 január. 1.

sorszám:

## PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY<sup>1</sup>

Név:	
Hallgatói kódszám (ha van):	
Lakcím:	
Telefon:	
Személyi ig.sz.:	
Panasz leírása <sup>2</sup> :	
Csatolt dokumentumok, iratok, egyéb bizonyítékok <sup>3</sup> :	
Kelt:	Bejelentő aláírása

Átvettem<sup>4</sup>:

név: .....

aláírás: .....

átvétel dátuma: .....

---

<sup>1</sup> Szóbeli panaszbejelentés esetén használandó.

<sup>2</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

<sup>3</sup> Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, az eredetieket pedig őrizze meg!

<sup>4</sup> Személyes átvétel esetén

sorszám:

## JEGYZŐKÖNYV PANASZBEJELENTÉSRŐL

Jegyzőkönyv felvételének helye:	<b>Nemzetközi Bankárképző Központ Zrt, Budapest I. Szalag u. 19.</b>	
Jegyzőkönyvet felvevő neve, beosztása:		
Panaszt tevő neve:		
Hallgatói kódszám (ha van):		
Lakcím:		
Telefon:		
Személyi ig.sz.:		
Panasz leírása <sup>5</sup> :		
Csatolt dokumentumok, iratok, egyéb bizonyítékok <sup>6</sup> :		
<b>A.1.</b> <sup>7</sup> A Bankárképző nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:		
<b>A.2.</b> A panaszos nyilatkozata a Bankárképző nyilatkozatának elfogadásáról:		
<b>B.</b> <sup>7</sup> Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított <b>30 munkanapon belül értesítjük</b> . Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására. Amennyiben a panasz kivizsgálása szükségessé teszi, a vizsgálati határidő <b>15 nappal meghosszabbítható</b> , amiről külön értesítést küldünk.		
Kelt:		
Jegyzőkönyvet felvevő aláírása	Bejelentő aláírása	
.....	.....	

<sup>5</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

<sup>6</sup> Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, az eredetieket pedig őrizze meg!

<sup>7</sup> Egyértelműen kell jelölni, hogy azonnali kivizsgálás történt (A) pont vagy későbbi kivizsgálás (is) szükséges (mert az azonnali vizsgálat eredményét a panaszos nem fogadta el).