



Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Budapest, 2020. október 13.



Erdélyi Rudolf Zsolt
vezérigazgató
Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt.

1. A szabályzat célja

1.1. A Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: **Társaság**) a részére benyújtott, a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerinti panaszok egységes, hatékony és átlátható kezelésének eljárásrendjét, valamint a panaszok nyilvántartásának szabályait a jelen Panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: szabályzat) határozza meg.

1.2. A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 1016 Budapest, Gellérthegy u. 30-32.
- Telefon: a <https://bgazrt.hu/tamogatasok/kapcsolat/> oldalon található telefonos elérhetőségek
- Honlap: www.bgazrt.hu
- E-mail: info@bgazrt.hu

2. Alapelvek

2.1. A Társaság kiemelt feladatként kezeli a panaszok gyors kivizsgálását és azok orvoslását. A beérkezett panaszokat a Társaság rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja a panaszkezelés rendjének továbbfejlesztése érdekében.

2.2. A panaszok kezelésének gyorsnak, objektívnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A Társaság a panaszra adott válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

2.3. A Társaság a beérkező panaszokat a hatályos jogszabályok szerint, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el.

3. A szabályzat hatálya

3.1. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi szervezeti egységére és munkatársára.

3.2. A szabályzat szabályozási tárgyköre kiterjed a panaszok Társaságon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

3.3. Nem minősül különösen panasznak, ha a panaszos szóban vagy írásban a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy támogatási ügyben kifogást nyújt be.

3.4. Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az ügyfél az illetékes bírósághoz fordulhat.

4. Vonatkozó jogszabályok

4.1. A szabályzat az alábbiakban felsorolt jogszabályokban foglaltakkal összhangban alkalmazandó:

- az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.);
- a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény;
- a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet.

4.2. A szabályzatban használt fogalmak értelmezése tekintetében a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglaltak az irányadók.

5. A panasz bejelentésének módjai és a panaszügyintézés rendje

5.1. A szóban előterjesztett panasz

5.1.1. Szóbeli panasz előterjesztésére bárki térítésmentesen jogosult

- a) személyesen a Társaság 1016 Budapest, Gellérthegy u. 30-32. alatt található székhelyén, a Társaság munkatársával történő előzetes időpont egyeztetés alapján,
- b) telefonon keresztül.

5.1.2. Szóban előterjesztett panasz esetén a panaszt felvevő munkatárs köteles a Vezérigazgatói kabinetet, a Jogi osztályt és a felsővezetőjét (az igazgatót, illetve a kabinetfőnököt) haladéktalanul értesíteni a szabályzat melléklete szerinti, kitöltött jegyzőkönyv (a továbbiakban: jegyzőkönyv) megküldésével.

5.1.3. A szóbeli panaszt a Jogi osztály – a Vezérigazgatói kabinettel, a panasz tartalma szerint érintett felsővezetővel és a kommunikációs szakértővel (a továbbiakban együtt: érintett szervezeti egységek) együttműködésben – lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A panaszvizsgálás eredményét a Jogi osztály a jegyzőkönyvben rögzíti. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyv másolatát a Jogi osztály átadja az ügyfélnek. Az írásbeli választ a Jogi osztály – az 5.2.5. pontban meghatározott módon és határidőben – készíti el és küldi meg az ügyfélnek.

5.1.4. A szóbeli panaszt felvevő munkatárs felhívja az ügyfél figyelmét a szabályzat Társaság honlapján történő elérhetőségére. Ezen kívül, ha a telefonon közölt szóbeli panaszról hangfelvétel készül, a panaszt felvevő munkatárs felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, amely 5 (öt) évig megőrzésre kerül, valamint, hogy az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét.

- 5.1.5. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a jegyzőkönyvet a panasz elbírálásáról szóló írásbeli válaszlevéllel együtt küldi meg.

5.2. Az írásban előterjesztett panasz

- 5.2.1. Írásbeli panasz előterjesztésére bárki térítésmentesen jogosult
- a) személyesen, a Társaság 1016 Budapest, Gellérthegy u. 30-32. alatt található székhelyén, előzetes időpont egyeztetés alapján,
 - b) postai úton, a Társaság 1016 Budapest, Gellérthegy u. 30-32. Pf.: 70. levelezési címére,
 - c) elektronikus úton, a Társaság info@bgazrt.hu e-mail címére.
- 5.2.2. Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a kérelmen a képviselőként, illetve meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni. Meghatalmazás esetén a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.
- 5.2.3. Az írásbeli panasz elbírálásához szükséges a panasz pontos leírása, több panasz esetén azok elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok mellékelése. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, a panaszosnak az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.
- 5.2.4. A beérkezett írásbeli panaszt a Társaság munkatársa köteles haladéktalanul a Vezérigazgatói kabinet, a Jogi osztály és a felsővezetője részére továbbítani.
- 5.2.5. A Jogi osztály – az érintett szervezeti egységekkel együttműködve – készíti elő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, az érdemi döntést, illetve – szükség esetén – a megtett intézkedéseket tartalmazó válaszlevelet, melyet a Társaság a panasz beérkezését követő 30 (harminc) napon belül megküld az ügyfélnek. A panaszra adott választ beérkezési módjától függően postai úton vagy e-mailen kell megküldeni a panaszosnak.
- 5.2.6. Ha a panasz elbírálását megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (harminc) napnál hosszabb ideig tart, erről – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatja a Társaság az ügyfelet.
- 5.2.7. A Társaság a panaszt elutasítja
- a) a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz esetén;
 - b) azonosíthatatlan személy által tett panasz esetén;
 - c) ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, valótlan információt közölt;
 - d) ha az ügyfél a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

6. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

- 6.1. A panasz elutasítása esetén a Társaság a válaszában tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – az alábbi szervezetekhez fordulhat.

6.2. Miniszterelnökség (felügyeleti szerv)

Elérhetőségek: <https://www.kormany.hu/hu/miniszterelnokseg/elerhetosegek>

6.3. Budapest Főváros Kormányhivatal I. Kerületi (Járási) Hivatala

Cím: 1013 Budapest, Attila út. 12.

E-mail: titkarsag@01kh.bfkh.gov.hu

Telefonszám: 06-1-795-7761

Fax: (1) 237-4810

Illetékesség: I. kerület

6.4. Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefonszám: 06-1-488-2131

Honlap: www.bekeltet.hu

Fax: 06-1-488-2186

6.5. Budai Központi Kerületi Bíróság

Cím: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.

Telefonszám: +36 1 391 4930

Illetékesség: 1. kerület

6.6. Fővárosi Törvényszék

Cím: 1055. Budapest, Markó utca 27.

Telefonszám: +36 1 354 6000

Illetékesség: 1. kerület

7. Panasznyilvántartás és adatvédelem

7.1. A Jogi osztály a panaszokról nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a panaszos nevét;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

7.2. A nyilvántartásban és a panaszhoz kapcsolódó dokumentumokban szereplő személyes adatok kizárólag a panaszok nyilvántartásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálják, és azokat a Társaság a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletében (GDPR), valamint az Info tv.-ben foglaltaknak megfelelően kezeli.

7.3.A Társaság a panaszokat és az azokkal kapcsolatban rögzített dokumentumokat a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrzi.

Melléklet: Jegyzőkönyv minta

Jegyzőkönyv

Ügyintéző:	
Ügyfél neve:	
Ügyfél címe/elérhetősége:	
Panasz tárgya	
Panasz beérkezésének időpontja:	
Határidő lejár:	
Határidő-hosszabbítás:	
Meghosszabbított határidő lejár:	
<u>Panasz leírása:</u>	
<u>Az ügyfél konkrét igényének megjelölése:</u>	
Kelt:, 20.....	
_____ Ügyfél aláírása ¹	
<u>[A Jogi osztály tölti ki!]</u>	
<u>Panaszkivizsgálás eredménye (azonnal megválaszolható szóbeli panasz esetén):</u>	
<u>Választervezet (írásbeli válasz esetén, mellékelhető):</u>	

¹ személyesen előterjesztett panasz esetén

A választervezettel egyetértek/nem értek egyet.

Kelt:....., 20.....

.....
szakmai igazgató

A választervezettel egyetértek/nem értek egyet.

Kelt:....., 20.....

.....
jogi és humánpolitikai igazgató

A választ jóváhagyom / nem hagyom jóvá.

Kelt:....., 20.....

.....
vezérigazgató