

BUSINESS TRAINING ASSOCIATES KFT.

1132 Budapest, Victor Hugo u. 11-15.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2024



1. BEVEZETŐ

A Business Training Associates Kft. (továbbiakban: BTA) biztosítja, hogy az ügyfelei és diákjai a BTA, a BTA alkalmazottai, valamint a BTA nevében a BTA termékeinek és szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő megbízottjai magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse. BTA a tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól ügyfelei számára az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

2. FOGALMAK

Panasz: Az Ügyfélnek, a BTA – szerződéskötés során, illetve az azt megelőzően, vagy a szerződés fennállása alatt, a BTA teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Ügyfél: szerződő, diák, díjfizető, illetőleg mindezen személyek törvényes képviselője vagy fogyasztói érdekképviselői szerve.

Fogyasztó: olyan természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el (az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak nem minősülnek fogyasztónak).



3. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

A BTA biztosítja, hogy az Ügyfél a BTA, a BTA munkatársai, illetve a BTA nevében eljáró megbízottak magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát közölhesse.

3.1 Szóbeli panasztétel

A BTA-nál szóbeli panasz tehető:

- személyesen a székhelyén nyitvatartási időben (H-P: 9-13 óra között);
- telefonon a BTA +36 1 483 1221 telefonszámán, nyitvatartási időben (H-P: 9-13 óra között).

3.2 Írásbeli panasztétel

A BTA-nál írásbeli panasz tehető:

- személyesen vagy más által átadott írásbeli panasz a BTA székhelyén nyitvatartási időben (H-P: 9-13 óra között);
- postai úton az 1132 Budapest, Victor Hugo u. 11-15. címen;
- elektronikus eléréssel a mariannehokky@bta.co.hu elektronikus levelezési címen.

A BTA lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt alkalmazzon. A jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező Panaszbejelentő űrlap az ügyfelek számára a BTA honlapján is elérhető.

A BTA az ettől a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) része az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzatnak. A minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz.

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a BTA megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával, illetve meghatalmazással igazol.

Panaszbejelentő űrlap (1. számú melléklet) alkalmazása esetén a panaszos ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.



4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a BTA az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzésükről gondoskodik.

4.1 Szóbeli panasz kivizsgálása

A BTA a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha az Ügyfél, a szóbeli panasz azonnali megvizsgálása után annak kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a BTA a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a jegyzőkönyvet megküldi. A jegyzőkönyvmintát jelen szabályzat 3.számú melléklete tartalmazza.

Ez utóbbi esetben a jegyzőkönyv megküldésével egyidejűleg a BTA a panaszra adott indoklással ellátott érdemi álláspontját is köteles az Ügyfélnek megküldeni, a panasz közlését követő 30 napon belül.

Egyebekben a BTA az írásbeli panasz intézésére vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatok rögzítése szükséges:

- az Ügyfél neve, lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével;
- a panasszal érintett képzés, oktatási anyag, vizsga, oktató, stb. (ügytől függően) megnevezése (dátum, helyszín);
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása; és
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.



4.2 Írásbeli panasz kivizsgálása

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt személynek adja át, a BTA munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezelést végző ügyintéző felé, aki a panaszt nyilvántartásba veszi.

A BTA az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek. A BTA a választ az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél elektronikus levelezési címről küldte.

5. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A BTA a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- neve;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- email címe;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése (tanfolyam neve, helye és ideje, oktatási anyag megnevezése és formája (könyv vagy elektronikus tananyag));
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; -a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.



6. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A BTA a panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A BTA a panasz kivizsgálásnak eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, - és a panasz tárgyától függően -, hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Az előző bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a BTA által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a BTA a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti. A BTA a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére; vagy
- b) a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a BTA szerint a panasz az a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a BTA tájékoztatja ügyfeleit, hogy az alábbi eljárásokat kezdeményezhetik.



7. ILLETÉKES PANASZFÓRUMOK

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ügyfelek az alábbi panaszfórumokhoz fordulhatnak:

- a) Ügyfél mint fogyasztó jogosult békéltető testülethez fordulni. Az eljárásra az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, ennek hiányában a BTA székhelye szerinti békéltető testület vagy az Ügyfél kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A békéltető testületek székhelye, telefonos elérhetősége, internetes elérhetősége és levelezési címe elérhető:

<https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

BTA székhelye szerint illetékes békéltető testület: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület (Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu)

- b) Ügyfél mint fogyasztó jogosult panaszt tenni a fogyasztóvédelmi hatóságnál;
- c) Ügyfél mint fogyasztó rendelkezésére áll az Európai Bizottság által fejlesztett és üzemeltetett online vitarendezési platform, mely elérhető:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>;

- d) Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében;
- e) Amennyiben Ügyfél ACCA (Association of Certified Chartered Accountants) vagy DiplFR (Diploma in International Financial Reporting) képesítéssel kapcsolatos képzés résztvevője, úgy a fenti lehetőségek mellett az ACCA panaszkezelési és jogorvoslati lehetőségeit is igénybe veheti. Erről részletes tájékoztatást az alábbi linken talál:

<https://www.accaglobal.com/gb/en/footer/toolbar/contact-us/connect/unhappy.html>



8. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A BTA a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

A BTA az Ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A BTA a panaszkezelési szabályzatot az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti, és a honlapján letölthető formában közzéteszi.

Kelt: Budapest, 2024. január 01.

Hokky Marianne

Ügyvezető igazgató



1. számú melléklet: Panaszbejelentő űrlap

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

A Business Training Associates Kft.-hez benyújtandó

ÜGYFÉL / PANASZTEVŐ ADATAI	
Név:	
Lakcím / székhely:	
Levelezési cím (ha eltér a lakcímtól /székhelytől):	
Email cím:	
Telefonszám:	



PANASZ	
Panasz előterjesztésének ideje:	
Érintett -képzés (dátum és helyszín is), és/vagy -oktatási anyag, és/vagy -oktató, -stb. megnevezése:	
Panasz részletes leírása:	
Becsatolt iratok megnevezése:	

dátum

aláírás



2. számú melléklet: Meghatalmazás

MEGHATALMAZÁS

Alulírott,

Ügyfél neve:	
Lakcíme:	
Születési helye és ideje:	

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születési helye és ideje:	

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Business Training Associates Kft. (továbbiakban BTA) előtt képviseljen a köztem és a BTA közötti ügyben. A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt, 202.... év hó napján

meghatalmazó aláírása	meghatalmazott aláírása
-----------------------	-------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*:	Aláírás*:

*Tudomásul veszem, hogy a BTA a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek, kezdeményezheti a BTA belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.



3. számú melléklet: Jegyzőkönyv minta

JEGYZŐKÖNYV

A Business Training Associates Kft.-hez benyújtott panaszról

ÜGYFÉL / PANASZTEVŐ ADATAI (panaszfelvevő tölti ki)	
Név:	
Lakcím / székhely:	
Levelezési cím (ha eltér a lakcímtól /székhelytől):	
Email cím:	
Telefonszám:	
Panasztétel módja	<input type="checkbox"/> Szóbeli (személyes) <input type="checkbox"/> Szóbeli (telefonos)
Panasz felvevője:	
Panaszfelvétel dátuma:	

