

A Budapesti Vállalkozásfejlesztési Közalapítvány Mikrohitel Panaszkezelési Tájékoztatója

A Budapesti Vállalkozásfejlesztési Közalapítvány kiemelt célkitűzése, hogy a mikrofinanszírozási szolgáltatásban részesülő ügyfelek számára mindenkor magas színvonalon nyújtsa szolgáltatását, együttműködjön az ügyfelekkel, továbbá a felmerülő problémák megoldását segítőkészen, hatékonyan és rugalmasan biztosítsa.

Amennyiben Ön a mikrohitel ügyének Közalapítványunk általi intézését valamely oknál fogva sérelmezi, panaszt tehet mind szóban, mind írásban.

A szóbeli panaszokat Közalapítványunk személyesen és telefonon fogadja, illetve kezeli. Az írásban előterjesztett és azon szóbeli panaszok megválaszolását, melyek azonnali megoldása nem lehetséges, így azok írásban történő kezelése szükséges, Közalapítványunk jogi képviselő közreműködésével végzi annak érdekében, hogy a kifogások kivizsgálása és megválaszolása minden esetben maradéktalan és minden igényt kielégítő legyen.

A PANASZKEZELÉS MENETE

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

a) Szóbeli panasz:

- személyesen a BVK ügyfélszolgálatán, amelyek elérhetőségeiről a BVK honlapján (www.bvk.hu), a +36 1 268 1800 kapcsolási számú telefonon, valamint a jelen tájékoztatóban ad tájékoztatást
- telefonon

b) Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Szóbeli panasztétel esetén – így különösen, ha az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul - az Ügyfél:

- ügyfélfogadási időben a BVK ügyfélszolgálatán, vagy az Ügyféllel kapcsolatot tartó Ügyfélfogadónál
- ügyfélfogadási időben az ügyfélszolgálati telefonon (+ 36 1 268 1800) jelentheti be panaszát.

A BVK ügyfélszolgálatának elérhetősége:

- 1072 Budapest, Rákóczi út 18. 2. emelet
- Telefonszám: +36 1 268 1800
- Nyitvatartás: hétfőtől csütörtökig 10.00 órától 16.00 óráig

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a BVK kéri ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a tájékoztató mellékletét képező Panaszkérelmi nyomtatványt, amely az Ügyfélszolgálaton elérhető és a BVK honlapjáról is letölthető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri a BVK megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a BVK vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, vagy saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Az ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- a BVK székhelyére (1072 Budapest, Rákóczi út 18.)
- a BVK postacímére: 1364 Budapest 5. Pf. 226B.
- a BVK központi e-mail címére (info@bvk.hu)

Panasz kivizsgálása

Közalapítványunk a szóban előterjesztett kifogást azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Azonnali megoldás hiányában, illetve amennyiben Ön a panaszra adott válasszal nem ért egyet, abban az esetben Közalapítványunk a panaszról írásbeli jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát személyesen, szóban közölt panasz esetén munkatársunk Önnek átadja, telefonon közölt panasz esetén postai úton, legkésőbb a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi Önnek.

Az írásban megküldött panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számított 30 naptári nap áll a BVK rendelkezésére.

Válaszadás

A panasz befogadásától számított 30 naptári napon belül Közalapítványunk írásbeli válaszában megküldi Önnek az indokolással ellátott, részletes és konkrét álláspontját. Amennyiben a BVK a benyújtott kifogást megalapozatlannak tartja, illetve a panaszt elutasítja, akkor válaszukban teljes körű tájékoztatást adunk a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá feltüntetjük az érintett hatóságok elérhetőségét.

Közalapítványunk kiemelten törekszik a beérkező kifogások teljes körű kivizsgálására, a lehetséges megoldások azonnali felmérésére és biztosítására, a válaszadás során pedig a megfelelő és részletes magyarázatokra, az érdemi válaszadás nyújtására.

Jogorvoslat

Amennyiben Ön a BVK panaszra adott válaszával nem ért egyet, vagy az elutasításra került, továbbá amennyiben a válaszadásra előírt 30 napos határidő eredménytelenül telt el, akkor Ön az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

Amennyiben Ön fogyasztónak minősül, fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény VI.

fejezete szerint, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése esetén a székhelye/tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez fordulhat, hatósági eljárást kezdeményezhet a Nemzetgazdasági Minisztérium alatt működő fogyasztóvédelmi hatóságnál (kormányhivatalnál), vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint az illetékes bírósághoz fordulhat.

A békéltető testületek címe és elérhetősége az alábbi linken érhető el:

<https://bekeltetes.hu/udvozlo>

A fogyasztó belföldi lakhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye állapítja meg. A BVK székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület (<https://bekeltet.bkik.hu/elerhetosegek>)

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

Amennyiben a BVK panaszkezelése a nem magánszemély panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

PANASZKEZELÉSI NYOMTATVÁNY

Panasszal érintett szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye:*

--

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén):

[A BVK-nak megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A BVK-nak a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. mikrohitel, fogyasztói kezesség, egyéb):

Panasz oka:

- ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást
- ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- ☐ A szolgáltatást megszüntették
- ☐ Kára keletkezett
- ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak
- ☐ Hiányosan tájékoztatták
- ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet
- ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- ☐ Szerződés felmondása
- ☐ Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás