Panaszkezelési szabályzat

1. Cél

Jelen utasítás célja, hogy meghatározza a Bookkeepiehez érkező panaszok fogadásának, kivizsgálásának, kezelésének és nyilvántartásának egységes rendjét annak érdekében, hogy minden ügyfél panasza gyorsan, szakszerűen, tisztességesen és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kerüljön elbírálásra.

2. Hatály

Az utasítás kiterjed a Bookkeepie valamennyi munkavállalójára és megbízottjára, akik kapcsolatba kerülnek ügyfelekkel vagy részt vesznek a panaszok kezelésében.

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan szóbeli vagy írásbeli bejelentés, amelyben az ügyfél a Bookkeepie szolgáltatásával, ügyintézésével, munkatársának magatartásával vagy egyéb tevékenységével kapcsolatban kifogást emel, és annak kivizsgálását vagy orvoslását kéri.

Nem minősül panasznak:

- általános információkérés,
- ajánlatkérés,
- javaslat vagy ötlet,
- technikai segítségkérés, amely nem kifogás jellegű.

4. A panasz benyújtásának módjai

Az ügyfél panaszát az alábbi csatornákon nyújthatja be:

- telefonon,
- E-mailben
- postai úton,
- online ügyfélfelületen

A panaszok kezelésére külön email cím is létezik: panasz@bookkeepie.com. Ez a weboldalunkon is fel van tüntetve.

5. A panasz fogadása

A panaszt fogadó munkatárs köteles:

- udvariasan és elfogulatlanul meghallgatni az ügyfelet;

- rögzíteni a panasz lényegét;
- szükség esetén további információkat kérni;
- tájékoztatni az ügyfelet a panaszkezelési folyamatról és a várható határidőkről.

Amennyiben a panasz azonnal orvosolható, azt lehetőség szerint helyben rendezni kell.

6. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása során kell:

- gyűjteni a releváns dokumentumokat;
- szükség esetén meghallgatni az érintett munkatársakat, szerződött partnereket;
- megvizsgálni a kapcsolódó szerződéseket, levelezést és egyéb bizonyítékokat;
- objektív döntést hozni.

A kivizsgálás során minden érintett fél érdekeit figyelembe kell venni.

7. Válaszadás

Az írásban benyújtott panaszra a vállalkozás a beérkezéstől számított legkésőbb **10 napon belül** írásban válaszol.

A válasznak tartalmaznia kell:

- a panasz összefoglalását;
- a vizsgálat eredményét;
- a döntés indokait;
- szükség esetén a megtett intézkedéseket;
- elutasítás esetén annak részletes indokolását;
- tájékoztatást a további jogorvoslati lehetőségekről.

8. Nyilvántartás

Minden panaszt nyilvántartásba kell venni ebben a táblázatban.

A nyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- beérkezés dátuma;
- ügyfél neve;
- elérhetősége;
- a panasz tárgya;
- a kivizsgálás eredménye;
- meghozott intézkedések;
- válasz dátuma;
- lezárás dátuma.

A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat a hatályos jogszabályokban előírt ideig kell megőrizni.

9. Elutasítás esetén az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségek bemutatása

Amennyiben a Bookkeepie a panaszt részben vagy egészben elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt határidő eredménytelenül telik el, a panaszos jogosult az ügy jellegétől függően jogorvoslattal élni.

A Bookkeepie az elutasító válaszában minden esetben tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről, azok feltételeiről, valamint az illetékes szervezetek elérhetőségeiről.

A panaszos különösen az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (PBT): fogyasztó és pénzügyi szolgáltató közötti jogviták bíróságon kívüli rendezésére.
- Magyar Nemzeti Bank (MNB): amennyiben a panaszos megítélése szerint a Bookkeepie megsértette a pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezéseket.
- Illetékes bíróság: a panaszos polgári peres eljárás keretében érvényesítheti igényét.

Az elutasító válaszlevél tartalmazza az érintett szervezetek aktuális levelezési címét, elektronikus elérhetőségét, valamint a jogorvoslat igénybevételéhez szükséges tájékoztatást.

10. Panaszügyi nyilvántartás vezetése és MNB felé történő adatszolgáltatás

A Bookkeepie valamennyi beérkezett panaszról - pénzügyi és nem pénzügyi természetű - nyilvántartást vezet, amely biztosítja a panaszkezelési folyamat teljes körű nyomon követhetőségét.

A nyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz egyedi azonosítója;
- a panaszos neve (amennyiben rendelkezésre áll);
- a panasz beérkezésének időpontja és módja;
- a panasz tárgya és rövid leírása;
- a kivizsgálás során tett intézkedések;
- a panasz lezárásának időpontja;
- a meghozott döntés és annak indokolása;
- a válasz megküldésének időpontja.

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat és nyilvántartásokat a Bookkeepie a vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig megőrzi.

Amennyiben jogszabály vagy a Magyar Nemzeti Bank előírása alapján adatszolgáltatási kötelezettség áll fenn, a Bookkeepie az előírt tartalommal, formában és határidőben teljesíti az MNB részére történő adatszolgáltatást, valamint biztosítja a felügyeleti ellenőrzésekhez szükséges dokumentumok rendelkezésre állását.

11. Adatkezelés

A panaszkezelés során a vállalkozás kizárólag a panasz kivizsgálásához szükséges személyes adatokat kezeli, a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően.

Minden más tekintetében a Bookkeepie általános Adatkezelési szabályzata az irányadó.

12. Felelősségi körök

Az ügyfélszolgálat - vezetője Bodnár Nikoletta - felel:

- a panasz befogadásáért;
- a panasz rögzítéséért;
- az ügyfél tájékoztatásáért.

A kijelölt panaszkezelési felelős - Molnár Zsófia - felel:

- a kivizsgálás koordinálásáért;
- a határidők betartásáért;
- a válaszlevél elkészítéséért;
- a nyilvántartás vezetéséért.

Az ügyvezető - Vizsy András - felel:

- a szükséges intézkedések jóváhagyásáért;
- az ismétlődő problémák elemzéséért;
- a folyamatok fejlesztéséért.

13. Folyamatos fejlesztés

A Bookkeepie rendszeresen elemzi a beérkező panaszokat annak érdekében, hogy feltárja a visszatérő problémákat, javítsa szolgáltatásainak minőségét és megelőzze a hasonló esetek ismétlődését.

14. Hatálybalépés

Jelen Panaszkezelési Utasítás a jóváhagyás napján lép hatályba, és visszavonásig érvényes.