

**T Á J É K O Z T A T Ó**  
**BEKKER ÁDÁM EGYÉNI VÁLLALKOZÓ**  
**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYAIRÓL, ALAPELVEIRŐL**

Társaságunk kiemelt célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, ügyvitelünkkel, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik ügyfeleinkben.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy a **Bekker Ádám Egyéni Vállalkozó**

Cégjegyzékszám:	13-09-143749
Székhely:	2310 Szigetszentmiklós, Tinódi utca 6.
Adószám:	67951642-1-33
Statisztikai számjel:	67951642-4791-231-13
Elektronikus elérhetősége:	bogretervezo.hu
E-mail:	info@bogretervezo.hu
Telefon:	36707012994
Fax:	36707012994
Adatvédelmi tisztviselő:	..... Cím: ..... E-mail: ..... Telefon: ..... Fax: .....
Törvényes képviselők:	Bekker Ádám egyéni vállalkozó önállóan

(továbbiakban: „**Társaság**”) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § rendelkezéseinek és vonatkozó jogszabályok – így különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: „Infotv.”) és az Európai Parlament és a Tanácsa a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelemről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679/EU rendelet (továbbiakban „GDPR”) – panaszkezelésére vonatkozó rendelkezéseinek eleget téve a jelen dokumentumban foglaltak szerint fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

Jelen dokumentum a Társaság tokvarazslo.hu domain-címen elérhető 1 számú panaszkezelési szabályzatának alapul vételével készült.

Ügyfeleink – Társaságunk bármely termékével, szolgáltatásával, eljárásával, adott szervezeti egysége vagy hálózata bármely munkatársának magatartásával kapcsolatos – kifogásaikat, panaszukat szóban vagy írásban, a következő csatornákon juttathatják el részünkre.

#### Személyes panaszbejelentésre nincs mód

Társaságunk központi ügyfélszolgálati irodájában félfogadási időben jelenthetik be személyesen, szóban panaszukat ügyfeleink.

<b>Ügyfélszolgálati irodánk nyitvatartási ideje</b>	
Hétfő:	nincs
Kedd:	nincs
Szerda:	nincs
Csütörtök:	nincs
Péntek:	nincs
Szombat:	nincs
Vasárnap:	nincs
<b>CÍME: nincs</b>	

#### Telefonos panaszbejelentés

Panaszbejelentésre telefonon a fenti ügyfélfogadási időpontokban, Ügyfélszolgálati irodánk alábbi telefonszámán van lehetőségük ügyfeleinknek.

<b>Ügyfélszolgálati irodánk Telefonszáma:</b>
A +36707012994. számon, mely belföldről és külföldről is hívható

**Elektronikus panaszbejelentés**

Panaszbejelentést ügyfeleink elektronikusan az [info@tokvarazslo.hu](mailto:info@tokvarazslo.hu) e-mail címre juttathatnak el.

- **Postai úton történő panaszbejelentés**

Panaszukat postai úton az alábbi levelezési címre küldhetik ügyfeleink.

<b>Bekker Ádám Egyéni Vállalkozó, Panaszkezelési Csoport</b>
Levélcíme: <b>2310 Szigetszentmiklós, Tinódi utca 6. (Nem ügyfélszolgálati iroda)</b>

A személyesen történő panaszbejelentéshez lehetőséget biztosítunk ügyfeleink számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Időpontfoglalásra elektronikus elérhetőségeinken és telefonon keresztül van lehetőség, melyet követően a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt (5) munkanapon belül személyes ügyfelfogadási időpontot biztosítunk.

A panaszbejelentések kivizsgálásához szükségünk van a panasztevő személyazonosító adataira, illetve az érintett szerződéssel/ekkel kapcsolatos adatokra (megrendelészám, szerződésazonosítószám), ezért kérjük tisztelt ügyfeleinket, hogy a gyorsabb ügymenet érdekében ezen adatokat minden esetben szíveskedjenek a panasz – így különösen az írásban eljuttatott panaszok – bejelentése során megadni.

A panaszok bejelentéséhez panaszbejelentő nyomtatványt biztosítunk, mellyel segítjük ügyfeleinket a panaszügyintézéshez szükséges adatok helyes megadásában. A gördülékenyebb panaszügyintézés eléréséhez javasoljuk, hogy a panaszbejelentés során az erre rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványt szíveskedjenek kitölteni és eljuttatni Társaságunk részére személyesen vagy levélben a fent megjelölt elérhetőségek valamelyikére.

A Társaság a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látja el, melyről a panaszbejelentőt a panaszkezelés megkezdésével egyidejűleg tájékoztatja.

A szóbeli panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszbejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja; a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a legkésőbb harminc (30) napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Társaság egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan azonos módon jár el.

**A panaszkezelés során Társaságunk a következő adatokat kérheti:**

- szerződő/panaszbejelentő neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszbejelentés során megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és a GDPR és az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kezeljük; figyelemmel a Társaság tokvarazslo.hu domain-címen elérhető, mindenkor érvényes vonatkozó adatvédelmi és adatkezelési szabályzatára. Társaságunk a panaszbejelentőt minden esetben külön tájékoztatja a panaszbejelentés során megadott adatainak kezelésével összefüggésben, az adatkezelés megkezdését megelőzve.

**Panaszkezelés további alapelvei:**

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy panaszbejelentésüket meghatalmazott útján is eljuttathatják Társaságunk részére. Felhívjuk szíves figyelmüket ugyanakkor, hogy meghatalmazott útján történő bejelentéshez érvényes meghatalmazást is szükséges csatolni.

Szeretnénk biztosítani ügyfeleinket arról, hogy Társaságunk a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A telefonon történő panaszkezeléshez Társaságunk ügyfélszolgálatunk normáldíjas (nem emeldíjas) telefonszámon érhető el.

### **A Társaságunkhoz érkező panaszbejelentések feldolgozásával kapcsolatban a következőkről tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket:**

- Elköteleztük magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét, melyhez a panaszok orvoslása is nagymértékben hozzájárul. Törekszünk arra, hogy ügyfeleink észrevételei alapján javítsunk szolgáltatásaink és termékeink minőségén.
- Minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, melyet követően az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adunk. A megalapozott panasz esetén a további panasz elkerülése érdekében megelőző intézkedéseket teszünk.
- Ügyfeleink panaszát, kifogását – amikor lehetséges – már az első kapcsolatfelvételtől igyekszünk kezelni. A szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgáljuk és megtesszük a szükséges lépéseket, törekszünk azt azonnal orvosolni.
- Amennyiben az ügy bonyolultabb és azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- A telefonon, illetve szóban előadott panasz során felvett írásbeli jegyzőkönyvet a szóbeli beszélgetés során összefoglaljuk és visszaolvassuk, a jegyzőkönyvben rögzített panaszt a jogszabályok által biztosított határidőn belül megvizsgáljuk.
- A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válaszukkal együtt megküldjük a panasz jegyzőkönyv másolatát ügyfelünknek.
- A jelenleg érvényes jogszabályok harminc (30) napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására, megválaszolására, mely határidőn belül a panaszt megválaszoljuk. Mindent megteszünk azonban annak érdekében, hogy ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- A panaszbejelentésben foglaltakkal kapcsolatban ügyfeleinknek pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott tájékoztatást nyújtunk válaszelevelünkben.
- Társaságunk – az ügyintézés hatékonysága érdekében – a panaszokra adott választ elsőbbségi ajánlott levélben küldi meg ügyfeleinknek.
- Telefonon közölt panasz esetén Társaságunk Ügyfélszolgálati irodájában biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését, az ügyfél igénye esetén rögzített visszahívás keretében is megteheti panaszát. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül ügyfélszolgálati ügyintéző jelentkezik be.
- Telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyfelünk és munkatársunk közötti telefonbeszélgetést rögzítjük, és a hangfelvételt a törvényi előírásoknak megfelelően öt évig megőrizzük.
- Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

### **A panasz nyilvántartása**

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a bejelentett és eljuttatott panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- A panasz leírását, a panasz tárgyát képező eseményt vagy a tény megjelölését
- A panasz benyújtásának időpontját
- A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- Az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- A panasz megválaszolásának időpontját

A panaszt és az arra adott választ öt (5) évig (öt évnél hosszabb időtartamú szerződések esetén a szerződés végéig) megőrizzük nyilvántartásunkban.

### **Jogorvoslati lehetőségek**

Hangsúlyozni kívánjuk, hogy Társaságunk számára az ügyfélpanasz hatékony, fogyasztóbarát és ügyfél-centrikus kezelése és szolgáltatásaink fejlesztése alapvető szempont egy panaszvizsgálási eljárás során. A panaszkezelés során törekszünk úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a fogyasztói jogvita kialakulását.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos

törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi szervezetekhez fordulhat.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival összefüggő jogvita rendezésével kapcsolatosan fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helyes szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat.

Békéltető testületek elérhetőségei:

- Baranya Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.  
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefonszáma: (72) 507-154  
Fax száma: (72) 507-152  
Elnök: Dr. Bodnár József  
E-mail cím: [kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu), [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)
- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532  
Fax száma: (76) 501-538  
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna  
E-mail cím: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)
- Békés Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
Fax száma: (66) 324-976  
Elnök: Dr. Bagdi László  
E-mail cím: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu); [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870  
Fax száma: (46) 501-099  
Elnök: Dr. Tulipán Péter  
E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)
- Budapesti Békéltető Testület  
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefonszáma: (1) 488-2131  
Fax száma: (1) 488-2186  
Elnök: Dr. Baranovszky György  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)
- Csongrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék  
Fax száma: (62) 426-149  
Elnök: Dr. Horváth Károly  
E-mail cím: [info@csmkik.hu](mailto:info@csmkik.hu)
- Fejér Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.  
Telefonszáma: (22) 510-310  
Fax száma: (22) 510-312  
Elnök: Dr. Vári Kovács József  
E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu); [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)
- Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217  
Fax száma: (96) 520-218  
Elnök: Horváth László

E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.  
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745  
Fax: 06-52-500-720  
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)
- Heves Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.  
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék  
Fax száma: (36) 323-615  
Elnök: Dr. Gordos Csaba  
E-mail cím: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
Telefonszáma: (56) 510-610  
Fax száma: (56) 370-005  
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu)
- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
Elnök: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)
- Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
Elnök: Dr. Pongó Erik  
E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)
- Pest Megyei Békéltető Testület  
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
Telefonszáma: 06-1-269-0703  
Fax száma: 06-1-269-0703  
Elnök: dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)
- Somogy Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Elnök: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 420-180  
Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

- Tolna Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661  
Fax száma: (74) 411-456  
Elnök: Dr. Gáll Ferenc  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)
- Vas Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán  
E-mail cím: [vmkik@vmkik.hu](mailto:vmkik@vmkik.hu)
- Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: (88) 814-111  
Fax száma: (88) 412-150  
Elnök: Dr. Vasvári Csaba  
E-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)
- Zala Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-513  
Fax száma: (92) 550-525  
Elnök: Dr. Molnár Sándor  
E-mail cím: [zmkik@zmkik.hu](mailto:zmkik@zmkik.hu); [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. Postacím 1364 Budapest, Pf.: 144, Tel.: +36 1 411 01 15, e-mail cím: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Felhívjuk tisztelt Ügyfeink figyelmét arra, hogy Társaságunk egyik békéltető testületnél sem tett alávetési nyilatkozatot

Továbbá fogyasztói jogviták rendezése a fentiekén túl bírói úton, polgári peres vagy nemperes eljárás keretében is lehetséges; így tisztelt Ügyfeink jogaik megsértése esetén Társaságunk elleni jogérvényesítési lehetőségeiket a Társaság mindenkor érvényes és hatályos általános szerződési feletéti szerinti választottbíróóság előtt gyakorolhatják, valamint a GDPR, az Infotv. és vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhatnak (levelezési cím: 1534 Budapest, Pf.: 834; cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.). Az illetékes bíróságok személyes adatok megsértése ügyében soron kívül járnak el.

A jelen Tájékoztatót a mai napon elfogadom és hatályba léptetem.

Kelt: Budapest, 2018. 05.01.

**Bekker Ádám Egyéni Vállalkozó**