

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A BKM Nonprofit Zrt. kiemelt figyelmet fordít az általa végzett szolgáltatások kapcsán tett fogyasztói bejelentések, észrevételek, panaszok hatékony és gyors kezelésére.

Az Ügyfélszolgálat munkatársai törekednek a felmerülő panasz mielőbbi, megnyugtató módon történő rendezésére.

Társaságunk tevékenységével összefüggő panaszukat, észrevételeiket ügyfeink a fogyasztóvédelemről szóló a 1997. évi CLV. törvény szerint közvetlenül megtehetik Szolgáltató felé, illetve annak elutasítása esetén fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhatnak.



Társaságunk a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV Törvény rendelkezései alapján biztosítja, hogy észrevételét, panaszát, közérdekű bejelentését bárki közölhesse.



A bejelentések, panaszok megtételére Társaságunk több elérhetőségen is lehetőséget biztosít, az alábbi csatornákon keresztül.

Szóbeli panasz

Panaszát benyújthatja [személyes ügyfélszolgálatainkon](#), valamint bejelentést tehet [telefonos ügyfélszolgálatunkon](#), ügyfélfogadási időben.



BTI Temetkezési Divízió esetén temetkezéssel kapcsolatos panaszát benyújthatja ügyfélfogadási időben [személyes ügyfélszolgálati irodánkban](#), [a temető egységek irodáiban](#), a temetőiroda nyitvatartási idején túl a temető egységek biztonsági szolgálatójánál valamint bejelentést tehet [telefonos ügyfélszolgálatunkon](#).



A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint a szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az panaszra megküldött érdemi válasszal egyidejűleg megküldi,
- egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan írtak szerint járunk el.

Telefonon vagy személyesen történő panasz/közérdekű bejelentés esetén a bejelentésről hangfelvétel nem készül.





Írásban rögzítésre kerül a panaszfelvétel/közérdekű bejelentés, a bejelentő személyes adatainak megadásával, hozzájárul azok kezeléséhez és tárolásához.

A telefonon megadott személyes adat (telefonszám, e-mailcím, lakcím) kizárólag az ügyintézéshez, helyszíni szemle során felmerülő esetleges panaszok tisztázásához szükséges, valamint az érintett az ügygel kapcsolatos tájékoztatásához.

Telefonon történő visszatájékoztatás kizárólag a bejelentő kérésére történik.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesítjük a panasz/közérdekű bejelentés elintézése után, a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével.

Hangfelvétel

	<p>Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük.</p>
	<p>A hangfelvételt és a telefonos ügyfélszolgálatunkra érkező megkereséseket jegyzőkönyvben rögzítjük, egyedi azonosítószámmal látjuk el és öt évig megőrizzük. A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • biztosítjuk a Társaságunk ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, • hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosítunk.
	<p>Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton rendelkezésére bocsátjuk. Társaságunk a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.</p> <p>A hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségünkről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.</p>

Írásbeli panasz

Lehetőséget biztosítunk, hogy panaszát igény szerint írásban jelezze felénk az alábbi elérhetőségeinken.

 	<p>Postai úton: 1081 Budapest, Alföldi u. 7. 1439 Budapest, Pf.:637. Fax: 06-1/459-6860 E-mail: fkfzrt@kf.hu</p>
	<p>Postai úton: 1509 Budapest, Pf.9. Elektronikus úton: E-papír elektronikus csatornán keresztül, vagy a fotav@fotav.hu e-mail címre eljuttatott levélben. Faxon: 06-1-206 1545 Hivatali kapu KRID: 203278135, rövid név: FOTA</p>
	<p>Postai úton: BKM Nonprofit Zrt., 1509 Budapest, Pf.9. Elektronikus úton: info@kemenysepro.hu e-mail címre eljuttatott levélben</p>
	<p>Postai úton: 1509 Budapest, Pf.9. Elektronikus úton: ugyfelszolgalat@fokert.hu Közérdekű bejelentések, panaszok: https://www.fokert.hu/ugyfelszolgalati-elerhetosegek a panaszbejelentő űrlapunk kitöltésével Faxon: (+36) 1 342 9730</p>
	<p>Postai úton: 1509 Budapest, Pf.9. Elektronikus úton: szolgaltatas@btirt.hu</p>

Írásos ügyfélmegkeresésekre adott válaszadás módja szerint

A fogyasztóvédelemről szóló a 1997. évi CLV. törvény rendelkezései alapján

Társaságunk a panasszal kapcsolatos álláspontját, és intézkedéseit indoklással ellátva 15 napon belül megküldi ügyfelei részére.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt, írásban tájékoztatjuk ügyfeleinket.

Válaszunkban tájékoztatást adunk arról is, hogy a panasz elutasítása esetén – annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezhetik az ügyfelek.

A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve az adott fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Az írásbeli panasz kivizsgálása mellőzhető, ha:

- a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmaz a panasz,
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz



A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV Törvény rendelkezései alapján



A benyújtott panaszokat/közérdekű bejelentéseket, a beérkezésétől számított 30 napon belül elbíráljuk.

Ha a panasz/közérdekű bejelentés tárgya nem a BKM Nonprofit Zrt. illetékességi területére vonatkozik, úgy megadjuk az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét, levelezési címét vagy telefonos elérhetőséget.

A panaszok, közérdekű bejelentésekben megadott személyes adatok további felhasználásra nem kerülnek.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével tájékoztatjuk.



A megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - haladéktalanul értesítjük.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

- a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés,
- ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát,
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi,
(alkalmazásától az eljárásra jogosult szerv eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál),
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul – gondoskodunk

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról ,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, költségmentes eljárás keretén belül fordulhatnak a fogyasztói érdekképviselői szervekhez, melyek elérhetőségét [honlapunkon](#) megtalálja.