Panaszkezelési szabályzat

A BHRG Alapítvány Panaszkezelési Tájékoztatója

A BHRG Alapítvány célja, hogy valamennyi szolgáltatását és tevékenységét megfelelő minőségben, az Ügyfél teljes megelégedettsége mellett teljesítse. Alapítványunk és ügyfélszolgálatunk gondoskodik a hatékony panaszkezelésről.

Kérjük, vegye figyelembe az alábbi információkat a panaszok hatékony kezelése érdekében:

1. **Információnyújtás rendje, módozatai**
   Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:
   - E-mail cím: info@bhrg.hu
   - Telefonszám: +3630 531 08 88
   - Cím: 1094 Budapest Liliom utca 48. földszint
   - Személyes ügyfélfogadás ideje: Előre egyeztetett időpontban.

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni és joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

2. **Panasz rögzítése**

   Alapítványunk a panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a BHRG Alapítvány 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 indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

   Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Alapítványunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. **Válaszadási idő**

   Az írásban bejelentett panaszokra az ügyfelek számára 5 munkanapon belül írásban válaszolunk. A szóban bejelentett panaszokra azonnali választ igyekszünk adni, és a probléma megoldására törekszünk.

4. **Személyes konzultáció**

   Ha az ügyfél elégedetlen a kapott válasszal, lehetősége van személyes konzultációra.

5. **Panaszok kezelésének nyomon követése**

   A bejelentett panaszok kezelését rendszeresen nyomon követjük, és a visszajelzéseket felhasználjuk a szolgáltatásaink fejlesztéséhez.

6. **Adatvédelem**

   Az ügyfelek által megadott információkat bizalmasan kezeljük, és az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezeljük.

7. **Felelősségvállalás**

   Ügyfélszolgálatunk elkötelezett az ügyfelek elégedettsége és elégedetlenségek kezelése iránt, és mindent megteszünk az ügyfelek elégedettsége érdekében.