

## Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

A Saldo Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Saldo Zrt.**) – mint a 2013. évi LXXVII. törvény szerinti engedéllyel rendelkező felnőttképzési intézmény (engedélyszám: **E-000906/2014**) - a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos információk és panaszok hatékony kezelésére az alábbi „Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzatot” alkotta.

Jelen szabályzat a kiadása napján lép hatályba és alkalmazása minden, a Saldo Zrt felnőttképzési tevékenységével foglalkozó munkatársa számára kötelező érvényű.

### I. Információk elérhetősége (ügyfélszolgálat)

A Saldo Zrt. a felnőttképzési tevékenysége során az alábbi elérhetőségeken biztosítja a pontos és naprakész információk elérését:

- Internetes honlap

Társaságunk felnőttképzési szolgáltatásairól a Saldo Zrt. által működtetett felnőttképzési portálon, a [www.saldokurzus.hu](http://www.saldokurzus.hu) címen elérhető honlapon lehet tájékozódni. A honlap 24 órában áll az érdeklődők rendelkezésére (vis major okból történő szerverleállást kivéve).

A honlapon a következő adatok szerepelnek (a szolgáltatás jellegétől függően): képzés/vizsga megnevezése, jellege, időpontja, helyszíne, díja, jelentkezés módja.

A honlapon online jelentkezésre is lehetőség van, mely előre programozott formanyomtatvány kitöltésével történik. Az online jelentkezés elküldésével a program automatikus visszaigazolást küld a jelentkezés adataival. Ezt követően az illetékes oktatásszervező további információkat küldhet, elsődlegesen a jelentkezésben megadott e-mail címre.

A felnőttképzési portál elérhető továbbá a Saldo Zrt. központi honlapjáról, a [www.saldo.hu](http://www.saldo.hu) honlapról is.

- E-mail

A felnőttképzési szolgáltatásokról elektronikus levélben is lehet érdeklődni. A Saldo Zrt. az ilyen jellegű megkereséseket elsősorban az [oktatas@saldo.hu](mailto:oktatas@saldo.hu) hivatalos e-mail címen várja. Az illetékes oktatásszervező vagy a felnőttképzésért felelős vezető a megkeresésre haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül válaszol.

Folyamatos vagy rendszeres kapcsolat esetén az oktatásszervező a névre szóló egyedi e-mail címét is használhatja.

- Telefon

Felnőttképzési szolgáltatásokról telefonon is kérhető felvilágosítás, az alább megadott munkaidőben:

Hétfő	8:00 – 16:00
Kedd	8:00 – 16:00
Szerda	8:00 – 16:00
Csütörtök	8:00 – 16:00
Péntek	8:00 – 13:30

A képzés jellege alapján az alábbi telefonszámokon érhető el az illetékes ügyintéző:

- Előadások, konferenciák: +36 (1) 237-9898
- Regisztrált mérlegképes könyvelők továbbképzése: +36 (1) 237-9873
- OKJ-s képzések, szakmai tanfolyamok: +36 (1) 237-9872
- Vizsgaszervezés: +36 (1) 237-9872
- Igazgató: +36 (1) 237-9817

- Fax

Automata faxkészülékünkön a nap 24 órájában kérhető tájékoztatás, vagy küldhető képzési jelentkezés. A fax elérhetősége: +36 (1) 237-9813

- Postai küldemény, levél

Nagyobb mennyiségű iratküldés esetén, vagy amennyiben egyéb kapcsolat-felvételi kísérlet eredménytelen volt, akkor a Saldo Zrt. postacímére küldhető küldemény.

A postacím a következő: 1394 Budapest 62, Pf. 397

- Személyes ügyintézés vagy iratleadás (személyes ügyfélszolgálat)

Tájékozódás, információkérés vagy iratleadás személyesen is történhet az ügyfélszolgálati irodán az illetékes oktatásszervezőnél a Saldo Zrt. székhelyén (HU-1135 Budapest, Mór u. 2-4., 209. iroda), előre (telefonon vagy e-mailen) egyeztetett időpontban, a fentebb megadott munkaidőben (vagy rendkívüli esetben azon kívül is, előzetes egyeztetés szerint). Az illetékes ügyintézőhöz a főbejáratnál lévő biztonsági őr irányítja az ügyfelet.

A 0-24 órás portaszolgálatnál non-stop lehetőség van iratleadásra, névre szóló zárt borítékban. Az ilyen iratleadásról az illetékes oktatásszervezőt közvetlenül telefonon vagy e-

mailen, előzetesen vagy utólag értesíteni kell. Ennek hiányában az irat haladéktalan megérkezéséért és feldolgozásáért a Saldo Zrt. nem vállalja a felelősséget.

Rendkívüli esetben – az illetékes oktatásszervezővel történt megbeszélést követően – lehetőség van a Saldo Zrt. Oktatási Központjában (HU-1061 Budapest, Paulay E. u. 13.) is iratleadásra. Ezen a telephelyen történő iratleadásra felelősséget a Saldo Zrt. nem vállal.

## II. Panaszkezelés

A Saldo Zrt. felnőttképzési tevékenységében – tekintettel az ISO 9001 szabvány szerint kialakított minőségirányítási rendszer követelményeire - kiemelten fontos az ügyfelek (érdeklődők, jelentkezők, résztvevők, partnerek, stb.) elégedettsége, panaszai vagy véleményük meghallgatása, figyelembe vétele. Ennek megfelelően a képzésben résztvevőt panasztételi jog illeti meg.

Vizsgákkal kapcsolatos különleges eljárásrend: a 23/2008. (VIII.8.) PM rendelet és a 15/2008. (VIII.13.) SZMM rendelet, illetve a 315/2013. (VIII.28.) Korm. rendelet alapján szervezett szakmai vizsgákat érintő panaszkezelés a „Vizsgaszabályzat” szerint történik. A Vizsgaszabályzat a [www.saldokurzus.hu](http://www.saldokurzus.hu) oldalon lévő online jelentkezési felületen érhető el.

Panasz fogalma: a felnőttképzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos szóbeli vagy írásos bejelentés, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződészerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéből és üteméből, illetve a nem pontos vagy szakszerű tájékoztatásból.

Alapelv, hogy minden reklamációt kezelni kell. A panaszkezelési eljárás folyamata a reklamáció tárgyától és súlyosságától függ.

A panaszkezelésben résztvevő Feleknek (azaz a panasztevőnek és a panaszt felvevőnek is) törekednie kell arra, hogy a panasz szakszerű, gyors és a panasztevő számára is megnyugtató kezelése minél alacsonyabb panaszkezelési fokon megtörténjen (panaszkezelési fokokat lásd lentebb).

Panaszt a felnőttképzéssel kapcsolatos ügyekben lehet tenni (ügyfélszolgálati, oktatói magatartás, szervezők munkája, vizsgáztatással kapcsolatos tevékenység, tárgyi feltételek hiánya, stb.).

A szóbeli panasztételt ügyfélszolgálati és képzési időben, az írásbelit ugyanekkor, illetve postán

vagy elektronikus úton bármely időpontban lehet tenni.

Amennyiben a panasztétel írásban történt, a vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni. Szóbeli panasztétel esetén a tájékoztatás szóban vagy írásban egyaránt történhet.

- **Panaszkezelés 1. fokon**

A reklamáció jogosságát első szinten az oktató, és az illetékes oktatásszervező bírálja el, és saját hatáskörben teszi meg a szükséges intézkedést. Az előadások, tanfolyamok, továbbképzések és vizsgák ideje alatt szóban érkező, szakmai jellegű panaszokat, reklamációkat az oktatóknak vagy az oktatásszervezőnek lehetőség szerint azonnal helyben kell kezelnie, ellenkező esetben a reklamáció tényét és tartalmát fel kell jegyezni és az illetékes oktatásszervezőnek vagy az igazgatónak további ügyintézésre eljuttatni (lásd: Panaszkezelés 2. és 3. fokon).

- **Panaszkezelés 2. fokon**

Amennyiben a szóban érkezett panasz kezelése nem lehetséges azonnal a bejelentéskor, vagy a panaszt felvevő oktatásszervező (oktató) nem illetékes a reklamációt illetően, akkor a panaszt utólag írásban, lehetőség szerint a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül kell kezelni, és a panasztevőt a panaszkezelés eredményéről írásban tájékoztatni.

Ugyanezen eljárásrend alkalmazandó abban az esetben, ha a panasz írásban érkezik be, és a panasz kezelésében az oktatásszervező az illetékes.

A 2. fokú panaszkezelésről az oktatásszervező írásban tájékoztatja az Igazgatót.

- **Panaszkezelés 3. fokon**

Amennyiben a reklamáció tárgya meghaladja az oktató és/vagy oktatásszervező kompetenciáját, vagy az illetékes oktatásszervező panaszkezelésével a panasztevő nincs megelégedve, akkor az elbírálás a képzésért felelős vezető (Igazgató) hatáskörébe kerül.

A panaszt az Igazgatónak írásban az illetékes oktatásszervező, vagy közvetlenül a panasztevő továbbítja.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az Igazgató köteles megvizsgálni, szükség esetén az érintett oktatásszervezőtől vagy a panasztevőtől további információkat bekérni, és a panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni. Az Igazgató a vizsgálatot köteles 5 munkanapon belül megkezdeni, a panaszkezelést mihamarabb lezárni, valamint a panasztevőt a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatni.

Az el nem fogadott reklamációról is haladéktalanul, írásban kell értesíteni a panasztevőt, a

reklamáció visszautasításának indoklásával.

Amennyiben az Igazgató a vizsgálat során jogszabálysértést vagy súlyos fegyelemsértést állapít meg, akkor jogosult és köteles a Saldo Zrt. első számú vezetőjénél (vezérigazgatónál), illetve a szakmai irányító/felügyeleti testületénél intézkedést kezdeményezni.

Amennyiben a panaszkezelés eredményével a panasztevő nincs megelégedve, akkor megilleti a mindenkor hatályos jogorvoslati lehetőség.

### **III. Panaszkezelés dokumentálása**

A panaszkezelések írásos dokumentumainak gyűjtéséért és őrzéséért az Igazgató felelős.

Az Igazgató a 3. fokú panaszkezelésekről – és döntése szerint a 2. fokú panaszkezelésekről - az ISO 9001 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer követelményeinek megfelelően „Intézkedési terv” nyomtatványt köteles vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A képzési program megnevezése, amelyben részt vesz
4. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
5. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
6. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
7. Az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
8. Az intézkedés végrehajtásért felelős személy neve
9. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
10. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
11. Információ arról, hogy a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában indoklás arról, hogy az intézkedést miért nem fogadja el
12. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A Saldo Zrt. panaszkezelési rendszere biztosítja, hogy a beérkező pozitív és negatív (reklamáció) visszajelzéseket egyaránt felhasználhassuk szolgáltatásaink minőségének emeléséhez és irányítási rendszerünk hatékonyságának fejlesztéséhez.

#### IV. Hatályba léptetés és közzététel

Jelen Szabályzat 2015. május 15-től hatályos, és visszavonásig érvényes. Ezzel egyidejűleg a 2011. december 11-én kiadott Szabályzat hatályát veszti.

A mindenkor hatályos Szabályzat a [www.saldokurzus.hu](http://www.saldokurzus.hu) felnőttképzési portálon elérhető, valamint a felnőttképzési tevékenységgel érintett telephelyek előterében kifüggesztésre kerül.



Murvai László  
Igazgató

**SALDO**  
Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Zrt.  
1135 Budapest, Mór u. 2-4.



Dr. Bokor Pál  
Elnök-vezérigazgató

