

BOLEVÁCZ ÉS VÖRÖS ÜGYVÉDI IRODA

(székhely: 1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. I/2.; kamarai bejegyzési szám: BÜK 2291)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2026. január 1. napjától

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA

- 1.1. A jelen szabályzat célja, hogy a **BOLEVÁCZ ÉS VÖRÖS ÜGYVÉDI IRODA** (1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. I/2.; a továbbiakban: **Iroda**) tevékenységével kapcsolatban hozzá beérkező panaszok egységes, átlátható, gyors és pártatlan kivizsgálását és megválaszolását biztosítsa, a panaszokból levonható tanulságokat a működés fejlesztésében hasznosítsa, és megfelelően megbízói – így különösen a pénzügyi intézményi megbízók – elvárásainak.
- 1.2. A szabályzat személyi hatálya kiterjed az Iroda tagjaira, alkalmazott ügyvédjeire, ügyvédjelöltjeire, egyéb munkavállalóira, valamint az Iroda nevében eljáró helyettes ügyvédekre, együttműködő ügyvédekre és közreműködőkre (a továbbiakban együtt: **Munkatársak**).
- 1.3. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden olyan panaszra, amelyet
- az Iroda ügyfele (megbízója),
 - az Iroda által képviselt megbízó ellenérdekű fele, így különösen az Iroda által kezelt követelésérvényesítési, végrehajtási vagy adósságrendezési ügyben érintett adós, adóstárs vagy egyéb kötelezett, vagy
 - bármely harmadik személy
- az Iroda vagy a Munkatársak magatartásával, eljárásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatban terjeszt elő.
- 1.4. Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak:
- a bírósági, hatósági, végrehajtási vagy közjegyzői eljárásban előterjesztett jogorvoslati kérelem, kifogás vagy egyéb eljárási nyilatkozat, amelynek elbírálása az eljáró szerv hatáskörébe tartozik;
 - az Iroda által képviselt megbízó követelésének fennállását, összegét vagy jogalapját vitató nyilatkozat, amelyet az Iroda a 6.3. pont szerint kezel;
 - az általános tájékoztatás-, felvilágosítás- vagy véleménykérés.

2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

- 2.1. A jelen szabályzat alkalmazásában:

- **panasz:** az Iroda tevékenységével, illetve a Munkatársak magatartásával, eljárásával vagy mulasztásával kapcsolatos, szóban vagy írásban előterjesztett egyedi kifogás, észrevétel vagy sérelem;
- **panaszos:** az a természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, aki vagy amely panaszt terjeszt elő, ideértve a nevében eljáró meghatalmazottat vagy törvényes képviselőt is;

- **megbízó:** az a személy vagy szervezet, akinek vagy amelynek megbízásából az Iroda a panasszal érintett ügyben eljár;
- **panaszkezelési felelős:** az Iroda által kijelölt, a panaszok nyilvántartásáért, kivizsgálásának koordinálásáért és megválaszolásáért felelős személy.

3. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

3.1. A panaszos a panaszt az alábbi módokon terjesztheti elő:

- szóban, személyesen: az Iroda székhelyén (1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. I/2.), ügyfélfogadási időben (munkanapokon 9:00-17:00);
- szóban, telefonon: a +36 1 354 0733 telefonszámon, munkanapokon 9:00-17:00 óra között;
- írásban, postai úton: Bolevác és Vörös Ügyvédi Iroda, 1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. I/2.;
- írásban, elektronikus úton: az office@bvpartners.hu e-mail-címen;
- írásban, személyesen vagy meghatalmazott útján átadott irat útján.

3.2. A panasz előterjesztéséhez a panaszos az **1. számú melléklet** szerinti panaszbejelentő lapot is használhatja, de annak használata nem kötelező. Meghatalmazott útján előterjesztett panasz esetén a meghatalmazást – ha az nem az Iroda által már ismert képviselő – a panaszhoz csatolni kell.

3.3. Az Iroda a panaszkezelés rendjéről, a panasz előterjesztésének módjairól és elérhetőségeiről a jelen szabályzat honlapján (www.bvpartners.hu) történő közzétételével, valamint az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségben történő kifüggesztésével tájékoztatja a panaszosokat. A panaszkezelés a panaszos számára díjmentes.

4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE

4.1. A beérkezett panaszt – függetlenül annak előterjesztési módjától – a beérkezést követő munkanapon a panaszkezelési felelős egyedi azonosítóval nyilvántartásba veszi a **3. számú melléklet** szerinti adattartalommal vezetett panasznyilvántartásban.

4.2. A személyesen előterjesztett szóbeli panaszt – ha azt az Iroda azonnal nem orvosolja, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet – a **2. számú melléklet** szerinti jegyzőkönyvbe kell foglalni, amelynek egy példányát a panaszos részére át kell adni. Telefonon előterjesztett szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszos részére az érdemi válasszal együtt kell megküldeni.

4.3. Az írásban előterjesztett panasz beérkezését a panaszkezelési felelős – ha a panaszos elérhetősége ismert – a beérkezést követő 5 (öt) munkanapon belül, a panasz azonosítójának közlésével visszaigazolja.

5. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

- 5.1. A panaszt a panaszkezelési felelős – szükség esetén az ügyben eljáró ügyvéd és a panasszal érintett munkatárs bevonásával – a panaszban foglalt valamennyi körülményre kiterjedően, a rendelkezésre álló iratok alapján érdemben kivizsgálja. A panasszal érintett munkatárs a saját magatartását érintő panasz elbírálásában döntést nem hozhat; ha a panasz a panaszkezelési felelőst érinti, a kivizsgálásra az Iroda vezetője (dr. Bolevác Éva vagy dr. Vörös Veronika partnerügyvéd) jelöl ki más személyt.
- 5.2. Ha a panasz kivizsgálásához további adat vagy irat szükséges, a panaszkezelési felelős a panaszost haladéktalanul, a hiányzó adatok vagy iratok megjelölésével felhívja azok pótlására; a válaszadási határidő ilyenkor a pótlás beérkezéséig számíthat.
- 5.3. A panasz kivizsgálása és megválaszolása során az Iroda az ügyvédi titoktartási kötelezettségét maradéktalanul betartja. Ha a panaszos nem az Iroda ügyfele, az Iroda a válaszban az ügyfelét érintő, ügyvédi titoknak minősülő adatot – az ügyfél hozzájárulása nélkül – nem közöl, és a panaszos személyes adatait kizárólag a panasz kezeléséhez szükséges mértékben kezeli.

6. A MEGBÍZÓKAT ÉRINTŐ PANASZOK KÜLÖNÖS SZABÁLYAI

- 6.1. Ha a panasz olyan ügyben érkezik, amelyben az Iroda pénzügyi intézmény vagy más megbízó megbízásából – így különösen követelésérvényesítési, végrehajtási vagy adósságrendezési eljárásban – jár el, a panaszkezelési felelős a panasz beérkezéséről, tartalmáról és a tervezett intézkedésekről a megbízót haladéktalanul, de legkésőbb a beérkezést követő 10 (tíz) munkanapon belül, a megbízóval egyeztetett csatornán értesíti, és a panasz kezelésének módját a megbízóval egyezteteti.
- 6.2. Ha a megbízó és az Iroda közötti szerződés vagy a megbízó utasítása a panaszok kezelésére a jelen szabályzattól eltérő vagy további szabályokat állapít meg (így különösen a megbízó részére történő továbbításra, rendszeres riportolásra vagy a válasz tartalmának előzetes egyeztetésére vonatkozóan), azokat a jelen szabályzat rendelkezéseit kiegészítve kell alkalmazni.
- 6.3. Ha a panasz a megbízó követelésének fennállását, összegét vagy jogalapját, illetve a megbízó üzleti döntését (így különösen részletfizetés engedélyezését vagy a követelés elengedését) érinti, az Iroda erről a panaszost tájékoztatja, a panaszt – a megbízóval egyeztetett módon – a megbízó részére érdemi elbírálásra továbbítja, és a megbízó döntéséről a panaszost – a megbízó utasítása szerint – tájékoztatja. Az Iroda a megbízó nevében üzleti döntést nem hoz.

7. A PANASZ MEGVÁLASZOLÁSA

- 7.1. Az Iroda a panaszra – a szóban előterjesztett és azonnal orvosolt panasz kivételével – írásban, indokolással ellátott érdemi választ ad, a panasz beérkezését követő 30 (harminc) napon belül. Ha a panasz kivizsgálása a megbízó közreműködését igényli, és ezért a határidő nem tartható, a panaszost erről a határidő lejártáig, a várható válaszadási időpont megjelölésével tájékoztatni kell.

- 7.2. A válasznak tartalmaznia kell:
- a panasz azonosítóját és beérkezésének időpontját;
 - a panaszban foglaltakra vonatkozó, indokolással ellátott álláspontot;
 - a panasz alapossága esetén a megtett vagy tervezett intézkedéseket;
 - a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát, valamint a panaszos rendelkezésére álló további jogérvényesítési lehetőségeket.
- 7.3. A panaszos – a panasz tárgyától függően – az Iroda válaszával szemben különösen a következő jogérvényesítési lehetőségekkel élhet: az ügyvéd szakmai, etikai kötelezettségeinek megsértése esetén a Budapesti Ügyvédi Kamaránál terjeszthet elő bejelentést; személyes adatai kezelésével kapcsolatban a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat; polgári jogi igényét bíróság előtt érvényesítheti.
- 7.4. A választ a panaszos által megjelölt módon, ennek hiányában a panasz előterjesztésének módjával megegyező csatornán kell megküldeni; e-mailben előterjesztett panaszra e-mailben is lehet válaszolni.

8. INTÉZKEDÉSEK, A PANASZOK HASZNOSÍTÁSA

- 8.1. Megalapozott panasz esetén a panaszkezelési felelős az ügyben eljáró ügyvéddel együttműködve gondoskodik a sérelem haladéktalan orvoslásáról, és – szükség esetén – kezdeményezi a hasonló esetek megelőzéséhez szükséges szervezeti, eljárásrendi vagy oktatási intézkedéseket.
- 8.2. A panaszkezelési felelős a panaszokról évente – megbízói elvárás esetén a megbízóval egyeztetett gyakorisággal és formában – összesítő jelentést készít az Iroda vezetése részére, amely tartalmazza a panaszok számát, típusát, a megalapozott panaszok arányát és a megtett intézkedéseket.
- 8.3. Az Iroda a Munkatársakat a jelen szabályzat tartalmáról munkába lépésükkor és annak módosításakor tájékoztatja, és a panaszkezelési gyakorlatról rendszeresen, legalább évente képzést tart.

9. NYILVÁNTARTÁS, IRATMEGŐRZÉS, ADATKEZELÉS

- 9.1. A panaszt, a felvett jegyzőkönyvet, a panasszal kapcsolatos iratokat és a válasz másolatát az Iroda a panasz lezárásától számított 5 (öt) évig őrzi meg, ha jogszabály vagy a megbízóval kötött szerződés hosszabb megőrzési időt nem ír elő.
- 9.2. Az Iroda a panaszos és a panaszban szereplő más személyek személyes adatait az általános adatvédelmi rendelet (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Iroda adatkezelési tájékoztatója szerint, kizárólag a panasz kivizsgálása, megválaszolása, nyilvántartása és az ezzel összefüggő jogi igények érvényesítése céljából kezeli. Ha az Iroda a panasszal érintett ügyben megbízója adatfeldolgozójaként jár el, a személyes adatok kezelésére a megbízóval kötött adatfeldolgozási megállapodás és a megbízó utasításai is irányadók.

10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 10.1. A jelen szabályzat 2026. január 1. napján lép hatályba. A szabályzatot az Iroda a honlapján és az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségben közzéteszi.
- 10.2. A szabályzat felülvizsgálatáért a panaszkezelési felelős felel; a szabályzatot legalább évente, valamint jogszabályváltozás vagy megbízási elvárás változása esetén felül kell vizsgálni.
- 10.3. Panaszkezelési felelős: Kollár Gabriella; elérhetősége: gabriella.kollar@bvparkers.hu.

Budapest, 2025. december 18.

.....
BOLEVÁCZ ÉS VÖRÖS ÜGYVÉDI IRODA
képv.: dr. Bolevác Éva ügyvéd

1. SZÁMÚ MELLÉKLET
Panaszbejelentő lap – Bolevác és Vörös Ügyvédi Iroda

Adat	Kitöltendő
A panaszos neve	
Lakcíme / székhelye	
Telefonszáma, e-mail-címe	
Meghatalmazott esetén a meghatalmazott neve (meghatalmazás csatolandó)	
Az érintett ügy azonosítója / ügyszáma (ha ismert)	
A panasz tárgya, a panaszolt magatartás leírása	
A panaszos kérése	
Csatolt iratok	
A válasz kért módja (postai / e-mail)	
Kelt, aláírás	

A panasz előterjesztésével a panaszos tudomásul veszi, hogy az Iroda a megadott személyes adatokat a panasz kezelése céljából, adatkezelési tájékoztatója szerint kezeli.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET**Jegyzőkönyv szóban előterjesztett panaszról – Bolevác és Vörös Ügyvédi Iroda**

Adat	Tartalom
A panasz azonosítója	
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja (személyesen / telefonon)	
A panaszos neve, lakcíme / székhelye, elérhetősége	
Az érintett ügy azonosítója / ügyszáma	
A panasz leírása, a panaszos kérése	
A panaszos által bemutatott iratok	
Az Iroda azonnali intézkedése (ha volt)	
A jegyzőkönyvet felvevő munkatárs neve	
Aláírások (panaszos – személyes előterjesztés esetén; jegyzőkönyvvezető)	

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

A panasznyilvántartás adattartalma – Bolevác és Vörös Ügyvédi Iroda

Adat	Megjegyzés
Panaszazonosító	egyedi, folyamatos sorszám
A beérkezés időpontja és módja	
A panaszos neve és elérhetősége	
Az érintett ügy azonosítója, a megbízó megnevezése	megbízót érintő panasz esetén
A panasz tárgya és rövid leírása	
A megbízó értesítésének időpontja és módja	a 6.1. pont szerinti esetben
A kivizsgálásért felelős személy	
A válasz időpontja és tartalmának összefoglalása	
A panasz minősítése (megalapozott / részben megalapozott / megalapozatlan)	
A megtett intézkedések	
A lezárás időpontja	