Az MKK MAGYAR KÖVETELÉSKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Panaszkezelési Szabályzata

Budapest, 2011. október 4.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) ügyfeleinek lehetőséget nyújtson a szolgáltatásával (faktoring, követelésvásárlás, ügynöki tevékenység) kapcsolatos észrevételeik, bejelentéseik, panaszaik megtételére, rögzítve a felelősségeket és a dokumentálási kötelezettségeket.

A szabályzat alapelve, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

1. A panasz

1.1. Panasz a Társaság szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

1.2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2. A panaszos

2.1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

2.3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását bármilyen okból kifolyólag kifogásolja.

3. A panaszügyintézést ellátó szakmai terület meghatározása

3.1. A Társaságon belül a panaszfelvétel és panaszintézés rendje szerint amely ügyhöz kapcsolódóan a panasz felmerült, az adott ügy ügyintézője a panaszt haladéktalanul továbbítja közvetlen feletteséhez. A vezető által kijelölt ügyintéző fog intézkedni a panasz megválaszolása iránt, amely személy nem lehet azonos a panasszal érintett ügy ügyintézőjével.

3.2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

3.3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

4. A panasz felvétele

4.1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.
A Társaság telefonos panasz esetében a panaszossal folytatott kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melynek alapján Hivatalos Feljegyzés (jegyzőkönyv) készül. A Társaság a hangfelvételt 1 évig megőrzi és ezen idő alatt lehetőséget biztosít a panaszos kérésére a felvétel visszahallgatására, valamint a Hivatalos Feljegyzés egy példányát térítésmentesen rendelkezésére bocsátja.
Telefonon érkező panasz esetében a Társaság az ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a beszélgetés hangfelvétellel rögzítésre kerül.

4.2. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékosság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

5. A panasz rögzítése

5.1. A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

5.2. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában.

5.3. Ha az ügyfél telefonon teszi meg panaszát, a Vezérigazgatói Titkárság arról Hivatalos Feljegyzést vesz fel és azt az érintett szervezeti egység vezetője felé továbbítja, amennyiben az ügyfél szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa (a panasszal érintett ügy ügyintézője) erről Hivatalos Feljegyzést állít ki, amelyet közvetlenvezetője felé továbbít. Ezt követően a közvetlen vezető által kijelölt ügyintéző intézkedik a panasz megválaszolása iránt.

5.4. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

6. Tájékoztató

6.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

6.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

6.3. Jelen panaszkezelési szabályzat az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben kifüggesztésre, valamint a Társaság honlapján (www.mkkrt.hu) közzétételre kerül.

7. A panaszra adott válaszlevél tartalmi elemei:

a.) a panaszfelvevő, a szervezeti egység és jól láthatóan a Társaság megnevezése,
b.) beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, Interneten),
c.) a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, számlaszám),
d.) az ügy megnevezése, amihez kapcsolódóan a panasz érkezett
e.) a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
f.) a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
g.) a panaszos konkrét igényének megjelölése,
h.) a panasszal kapcsolatos döntés, annak indoklása
i.) a panasz elutasítása esetén tájékoztatás a panaszos által igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, egyéb jogorvoslati lehetőségekről, illetve azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.

8. A panaszügy intézése

8.1. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha a szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

8.2 Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján minden munkanapon 8-16 óra között leadható a Társaság 1138 Budapest, Tomori utca 34. alatti székhelyén, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.

8.3. A panaszokat e-mailben az mkkrt@mkkrt.hu címre lehet beküldeni, amely e-maileket a Társaság folyamatosan tud fogadni.

8.4. A Társaság a panaszokat a 06-1-346-3793-as telefonszámon fogadja, és a panaszokat a 06-1-346-3730 fax-számra lehet elküldeni.
A Társaság a beérkező telefonos panaszokat munkanapon 8-16 óráig, továbbá minden csütörtöki munkanapon 8 órától 20 óráig fogadja.

8.5. A panaszt beérkezésekor iktatni és a panasszal érintett ügy ügyintézője, valamint azzal egyidejűleg - a 9.) pontban rögzített nyilvántartás teljesítése érdekében - egy másolati példányt a Vezérigazgatói Titkárság részére kézbesíteni kell.

8.6 A panaszt annak érkeztetésétől számított 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről a panaszost tájékoztatni. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja a panaszost az indok pontos megjelölésével.

8.7 A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. a PSZÁF-hoz, vagy a bírósághoz való fordulás lehetőségéről).

8.8 A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének az eljárást kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a levelezési címét.

8.9 A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – a 8.6. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

8.10 A 9.) pontban rögzített nyilvántartás teljesítése érdekében a panaszügyintézés során eljáró ügyintéző a panaszügyintézés során keletkezett dokumentumok másolati példányát a panasz elintézését követően haladéktalanul köteles átadni a Vezérigazgatói Titkárságnak.

8.11 A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

9. Nyilvántartás

A Vezérigazgatói Titkárság az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről – az 1. számú melléklet szerinti - nyilvántartást vezet

9.1 A nyilvántartásnak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
b) a panasz benyújtásának időpontját,
c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
e) a panasz megválaszolásának időpontját.

10. A panaszkezeléssel kapcsolatos adatszolgáltatás (utólagos teendők)

10.1 A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (a panaszt és az arra adott választ) három évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének megmutatja.

10.2 A Vezérigazgatói Titkárság a 9. pont szerint általa vezetett nyilvántartás alapján, a leadott panaszok tekintetében panaszügyenként kitöltött, jelen Szabályzat mellékletét képező táblázatot minden negyedévet követő hónap 10. napjáig köteles továbbítani a Pénzügyi és Számviteli Osztály felé a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete felé történő adatszolgáltatás teljesítése érdekében..

11. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

11.1. A Társaság belső ellenőre a jelen szabályzatban foglalt előírások betartását szúrópróbaszerűen ellenőrzi.

12. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzatot az MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság Felügyelő Bizottsága 2011. augusztus 16-i ülésén hozott 64/2011.(VIII.16.) számú határozatával hagyta jóvá és 2011. szeptember 15. napján lép hatályba, mellyel egyidejűleg a 2010. december 16. napján hatályba lépett panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2011. október 4. napján

Kalocsai Attila
vezérigazgató

1. számú melléklet: nyilvántartás a benyújtott panaszokról