



**MGV MAGYAR GAZDASÁG- ÉS
VÁLLALKOZÁSFEJLESZTŐ ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2014.09.02. napjától

TARTALOMJEGYZÉK

Alapelvek.....	3
1. Fogalmak.....	5
2. Panasz felvétele.....	6
3. Panasz rögzítése.....	6
4. Panasz intézése.....	7
5. Panasz kezelésért felelős személy.....	8
6. A Panaszvédelmi Felelős, mint Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó feladatai.....	9
7. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólag teendők.....	9
8. Panaszkezelési Tájékoztató.....	10
9. Mellékletek.....	11
1. számú Melléklet: Ügyfél-panaszkezelési nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz.....	11
2. számú Melléklet: Tájékoztató levél- Panasz befogadásáról (minta).....	15
3. számú Melléklet: Panaszkezelési Tájékoztató.....	16

Az MGV Magyar Gazdaság- és Vállalkozásfejlesztő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített név: MGV Zrt., továbbiakban: **Társaság**) jelen szabályzatban rögzíti – a vonatkozó és a mindenkor hatályos jogszabályok és egyéb normák figyelembevételével – a Társaság ügyfelei részéről érkező esetleges panaszok kezelésének módját.

Jelen utasítás a **Társasággal** szemben felmerülő ügyfélpanaszok kezelésének módját, menetét, a **Társaság** által alkalmazandó eszközöket szabályozza. Jelen utasítás definiálja a reklamációkezelés pénzügyi vállalkozás szintjén egységes alapelveit, valamint a reklamációkezelés folyamatában résztvevő szervezeti egységek feladatait és hatáskörét. Az utasítás hatálya kiterjed a **Társaság** panaszkezelési folyamatában résztvevő valamennyi szervezeti egységeire és azok munkavállalóira.

A **Kereskedelmi és Gazdasági Igazgató** felelős a jelen **Szabályzat** frissítéséért és módosítás esetén az Igazgatósághoz jóváhagyásra történő betérjesztéséért. A jelen **Szabályzatot** módosítás esetén a Jogi terület szervezeti egységeivel kötelező véleményeztetni.

Jelen **Szabályzatot** a **Társaság** az **Ügyfelek** számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton a **Társaság** internetes honlapján és ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében közzéteszi.

Alapelvek

Az **MGV Zrt.** (továbbiakban: **Társaság**) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, illetve az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a pénzügyi szervezetek a piaci gyakorlatban kialakítanak, továbbá működésükben sikerrel alkalmaznak, saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfeleik igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Jelen **Panaszkezelési Szabályzat**, azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a **Társaság** panasz ügyintézési tevékenysége során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A felmerült panaszok fontos ismereteket, információkat hordoznak a **Társaság** számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendje szervesen beépítésre került a **Társaság** tevékenységébe.

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

A **Társaság** jelen **Panaszkezelési Szabályzata** az **Ügyfelek** számára hozzáférhető helyiségében, elérhető és írásos formában kifüggesztésre, továbbá a **Társaság** internetes honlapján közzétételre kerül.

A panaszkezelési folyamat során figyelembe veendő általános szabályok:

- egységes kezelés
- nyomon követhetőség
- korrekt eljárás
- visszacsatolás

A panaszkezelés PSZÁF által megfogalmazott alapelvei

A **PSZÁF** mintaszabályzata azokat az elveket és gyakorlatokat fogalmazza meg, amelyeket a pénzügyi szervezetek panasz-ügyintézési tevékenységük kialakítása és gyakorlása során szem előtt tartanak, követendő piaci gyakorlatként elismernek, és amelyet nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követnek:

- **A panasz benyújtása során**
 - A panasz benyújtásának módjáról, a panaszügyintézéssel kapcsolatos tudnivalókról, valamint a felügyelő hatóságokról illetve a panasz elutasítása esetén igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni kell az **Ügyfelet**.
 - A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén vizsgálni kell a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtónak meghatalmazással kell igazolnia. Panasz bejelentésére szolgáló nyomtatvány (Ügyfélpanaszkezelési nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz”) alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.) Meghatalmazás hiányában a **Társaság** közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
- **A panasz rögzítése során**
 - A panaszostól az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat, nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.
 - A panaszost segíteni kell a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához – például – megfelelő nyomtatványt biztosít a **Társaság**.

A **Társaság** az **Ügyfelek** panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

1. a panasz benyújtásának időpontját
2. a panasz témáját,
3. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
4. a válaszadási határidőt,
5. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
6. ezen intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
7. a panasz megválaszolásának időpontját.

- **A panasz intézése során**

- Amennyiben az **Ügyfél** az írásbeli panaszát nem a jelen **Szabályzatban** meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a **Társaság** valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt **Ügyintéző**nek adja át, úgy a **Társaság** a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.
- A **Társaság** a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az **Ügyfelet** tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, és haladéktalanul továbbítja ezen szervezeti egység számára.
- Amennyiben az **Ügyfél** szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt **Ügyintéző**nél terjeszti elő, úgy az **Ügyintéző** haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó, **Panaszkezelési Felelős** felé és a **Társaság** köteles az **Ügyfelet** tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

- **A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők során**

- A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jog elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig meg kell őrizni.
- A **Társaság** a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

1. Fogalmak

- **Kompenzáció:** A **Társaság** a panaszos részére bármilyen oknál fogva jóváírást végez, vagy követelést enged el.
- **Panasz:** A **Társaság** tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi vagy általános kérelem, illetve bejelentés, amelyben a panaszos a **Társaság** eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz.

Jelen **Szabályzat** alkalmazása tekintetében nem minősül panasznak:

- ha az **Ügyfél** a **Társaságtól** általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel
- a követelésbehajtásra átadott ügyek esetében folytatott ügyfél-kommunikáció

- **Panaszkezelési módok:**

- Azonnali intézkedés: A panasz a befogadás helyén megválaszolható, és a panaszt eredményező probléma kiküszöbölése azonnal végrehajtható.

- Teljes körű panaszkezelés: A panasz azonnali intézkedéssel nem válaszolható meg, és/vagy kiküszöbölése azonnal nem hajtható végre.

- **Panaszos:** lehet minden olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a **Társaság Ügyfele**.

2. A panasz felvétele

A **Társaság** az ügyfélpanaszokat az alábbi módon fogadja:

- Személyesen:
 - a **Társaság** székhelyén nyitvatartási időben (Hétfő 09:00-20:00; Kedd-Csütörtök 09:00-16:00; Péntek 09:00-15:00 óra között)
- **Telefonon:**
 - a **Társaság** székhelyén nyitvatartási időben
 - Telefon: +36-1-301-0777
- Írásban:
 - a **Társaság** székhelyére küldve: telefaxszámára, e-mail címére
 - Központi cím: 1054 Budapest, Aulich u. 7.
 - Telefon: +36-1-301-0777
 - Telefax: +36-1-301-0776
 - E-mail: panasz@mgv.hu
 - személyesen vagy meghatalmazott útján, meghatalmazással együtt átadva

3. A panasz rögzítése

3.1.A személyesen tett szóbeli panaszt a **Társaság** azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnali intézkedéssel orvosolja. Amennyiben az **Ügyfél** az azonnali intézkedéssel nem ért egyet vagy azonnali intézkedés nem lehetséges, a **Társaság** a panaszról jegyzőkönyvet tölt ki. A nyomtatvány másolati példányát a **Társaság** az **Ügyfélnek** átadja. A nyomtatvány alapján a **Társaság** a továbbiakban a **Panaszkezelési Szabályzat** írásbeli panaszra vonatkozó szabályai szerint jár el. Amennyiben az **Ügyfél** az azonnali intézkedéssel nem ért egyet vagy az azonnali intézkedés nem lehetséges, az **Ügyfél** írásban is benyújthatja panaszát.

3.2.A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A panasz benyújtását követően a **Társaság** megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közjegyző által hitelesített okiratba kell foglalni. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti –

képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt a **Társaságnak** nem áll módjában elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételten benyújtható.

3.3.A **Társaság** az **Ügyfél** írásbeli panaszát haladéktalanul kivizsgálja, a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit rövid indoklás mellett az írásbeli panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban megküldi az **Ügyfél** által megadott címre.

3.4.Az **Ügyfél**, amennyiben a **Társaságnak** benyújtott panasz kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, jogosult egyéb jogorvoslati fórumok igénybevételére. Panaszát, illetve jogorvoslati igényét – annak tárgya, illetve az itt felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi szervekhez nyújthatja be:

- Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbh.hu);
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u.5., levélcím: 1245 Budapest, Pf.: 1036, telefon: +36-1-472-8900)
- A **Társaság** és az **Ügyfél** közötti – a panasz alapjául szolgáló – egyedi szerződésben foglalt kifejezett választott bírósági kikötés alapján a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróóság, (levélcím: 1535 Budapest, Pf.:823)

4. A Panasz intézése

A **Panaszvédelmi Felelős** minden hozzá érkező panasz esetén a 2. számú mellékletben foglalt levél megküldésével tájékoztatja a panasz benyújtóját, hogy az általa benyújtott panaszt a **Társaság** fogadta és kivizsgálja.

A **Panaszvédelmi Felelős** a beérkező ügyfélpanaszokat megvizsgálja, az érintett szervezeti egységgel (egységekkel) felveszi a kapcsolatot, majd az érintett szervezeti egység(ek)től beszerzett anyagok, információk alapján elkészíti a javaslatot a panasz kezelésére. A javaslatot egyezteteti a **Kereskedelmi és Gazdasági Igazgatóval**, a jogi feladatokat ellátó személlyel, majd a panaszügyben hozott érdemi döntésről elkészíti a válaszlevelet. A válaszlevélnek tartalmaznia kell a döntés egyértelmű és közérthető indoklását. Amennyiben a döntési határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg tájékoztatni kell a panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

A **Társaság** a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A **Társaság** a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az **Ügyfélnek** küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

- a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A panasz benyújtójának kiküldendő válaszlevelet minden esetben a **Jogi terület vezetőjének** kell aláírnia. A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz bejelentőjét a panasz benyújtását követő maximum 30 (Harminc) napon belül tájékoztatni köteles a **Társaság**.

Amennyiben kiemelt **Ügyfél** esetében kerül sor a panasztételre, vagy az adott ügyfélpanasz kivizsgálása során egyértelművé válik, hogy kompenzációra kerül sor akkor, a **Jogi terület vezetője** ezt haladéktalanul, írásban (e mailben) jelzi – kompenzáció esetén a kompenzáció jogalapjának és hozzávetőleges becsült értékének megjelölésével – az **Elnök-Ügyvezető** felé.

Amennyiben a panaszban az **Ügyfél** jelezte, hogy panaszát a PSZÁF-nak is megküldte, vagy ha a PSZÁF a válaszlevélről a **Társaságtól** tájékoztatást kért, a **Panaszvédelmi Felelős** a **Jogi terület vezetőjének** tájékoztatása mellett gondoskodik a válaszlevél PSZÁF-nak történő megküldéséről a panasz benyújtását követő 30 (Harminc) napon belül. A **Panaszvédelmi Felelős** gondoskodik a válaszlevelek nyilvántartás alapján visszakereshető módon történő tárolásáról.

A panaszkezelésért a **Társaság** külön díjat nem számít fel.

5. A panasz kezeléséért felelős személy

A **Társaság** szervezetén belül a panaszok kezelése a **Panaszvédelmi Felelős** feladata. A **Panaszvédelmi Felelős** látja el a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (továbbiakban: **Felügyelet**) 2/2011. számú Vezetői körlevele, a PSZÁF 5/2012. IV. rendelete, valamint a hatályos jogszabályok alapján a panaszok kezelését is. A Panaszfelelős e tevékenységének ellátása során fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóként jár el.

A Panaszvédelmi Felelős személy

Neve: Bányai Beáta
Címe: 1054 Budapest, Aulich u. 7.
E-mail címe: panasz@mgvhu

Az Ügyfélszolgálat

Telefonszáma: +36-1-301-0777
Faxszáma: +36-1-301-0776

6. A Panaszvédelmi Felelős, mint Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó feladatai:

Koordinálja és összefogja a vonatkozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak a **Társaság** működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve rendszeresen áttekinti a **Társaság** valamennyi belső szabályozását és eljárásrendjét, annak érdekében, hogy azokban a jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.

Vezetői felhatalmazás alapján eljár a **Társaságon** belül annak érdekében, hogy a **Társaság** gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki, és ezt belső szabályzatában is rögzítse, továbbá ellenőrzi a szabályzat ügyintézők által történő betartását is.

Biztosítja, illetve elősegíti, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat a **Társaságon** belül az érintett területek, munkatársak, időben megismerjék és munkájukban ezeket alkalmazzák.

Köteles biztosítani, hogy a termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során, lehetőség szerint már a termékfejlesztés és a folyamatszerzés szakaszában, a **Társaság** szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést.

A **Társaság** egyéb érintett területeivel együttműködve kialakítja az **Ügyfelektől** kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, továbbá gondoskodik arról, hogy a témában a **Társaság Igazgatósága** és **Felügyelő Bizottsága**, **Elnök-Ügyvezetője**, illetve **Kereskedelmi és Gazdasági Igazgatója** felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.

Eljár annak érdekében, hogy a **Társaság** illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a **Felügyelet** részére.

Közreműködik a megfelelő **Ügyfél** kapcsolattartás és **Ügyfél** tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, az eredmények értékelésében, továbbá az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.

Eljár annak érdekében, hogy a **Társaság** szolgáltatásnyújtásában részt vevő **Munkatársakat**, valamint a **Közvetítőket** és a **Társaság** érdekében eljáró más **Megbízottait** (eljáró ügyintézők) megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el az **Ügyfeleket**.

Biztosítja, illetve elősegíti, hogy a **Társaság** belső oktatási anyagaiba a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl beépítésre kerüljenek a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagok is, illetve, hogy a további együttműködést az ezen alapuló vizsgakövetelménynek való megfeleléshez kösse.

Kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok megjelenítését a **Társaság** internetes felületén, és azok elérhetővé tételét az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel követi ezek naprakészségét.

Elősegíti, hogy a **Társaság** részt vegyen a **Felügyelet**tal, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a **Felügyelet** pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

A panasz ügyintézése során a feladatok delegálását is biztosítani kell, annak érdekében, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

7. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a **Társaság** a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, legalább három, azaz 3 évig megőrzi. A **Társaság** a panaszt és az arra adott választ a polgári jog elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig őrzi meg. A **Társaság** a **Felügyelet** kérésére a panasszal kapcsolatos dokumentumokat köteles bemutatni a **Felügyelet** részére.

8. Panaszkezelési Tájékoztató

A **Társaság** külön tájékoztatót készít, amelyben feltünteti a panaszügyintézéssel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esteleges jogszabályi határidőiről.

A **Társaság** az ügyfélszolgálati helyiségében közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatót.

9. Mellékletek

1. számú melléklet: Ügyfél-panaszkezelési nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz
2. számú melléklet: Tájékoztató levél – Panasz befogadásáról (minta)
3. számú melléklet: Panaszkezelési Tájékoztató



Iktató szám:

1. számú melléklet

Ügyfél-Panaszkezelési Nyomtatvány

Ez a Nyomtatvány az Európai Bizottság által készített Panasznyomtatvány alapján készült. Célja, hogy a szolgáltatók és a fogyasztók közötti kommunikációt és a viták elrendezését elősegítse.

ÜGYFÉL		PÉNZÜGYI SZERVEZET	
Név		Név	
Székhely/ Cím		Cím	
Levelezési Cím			
Szerződés szám		Telefon	
Ügyfél szám		Fax	
Telefon		E-mail	
Fax		Egyéb	
E-mail			
Képviselő *			
Értesítés Ügyfél által kért értesítés módja			

* Abban az esetben kell kitölteni, ha az **Ügyfél** képviselője útján nyújtja be a panaszt. (Meghatalmazás szükséges)

Tájékoztatás az Ügyfeleknek!

A Nyomtatvány által előre felkínált válaszok panaszának leírását és igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztani a legalkalmasabbat (akár többet is), ha pedig szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti az erre szolgáló rovatokban.

Kérjük, csatolja a kitöltött Nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), a Nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és az egyéb dokumentumot pedig őrizze meg!

I. A Panasz**A Panasz észlelésének időpontja (év/hónap/nap):****Ha volt ilyen, a korábbi hasonló panasz időpontja (év/hónap/nap):****A Panasz oka (értelemszerűen, akár több is megjelölve):**

Visszautasították a szolgáltatásnyújtást	Díj, költség, kamat változása
Semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak	Járulékos költségek
Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	Hiba a hitelszámla kivonaton
Hitelszámla vezetési hiba	Egyéb szerződési feltételekre vonatkozó panasz
A szolgáltatást késedelmesen nyújtották, a késedelem időtartama:	A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
Kártérítés visszautasítása	Nem megfelelő kártérítés
Kár keletkezett	Szerződésmódosítás
A kiszolgálás körülményei	Szerződés felmondása
Téves tájékoztatás	Szolgáltatás megszüntetése
Hiányos tájékoztatás	Ügyintéző viselkedése
Egyéb típusú panasz:	

További információ, panasz indokai:

II. Körülmények

(Pl. szerződéskötés ideje, helye, ígért szolgáltatás leírása, egyéb fontos körülmény)

III. A Panaszos igénye

Igény

Egyéb részletek

IV. Egyéb kiegészítés (Nem kötelező kitölteni)

--

V. Kapcsolódó dokumentumok (számla, szerződés, képviselő meghatalmazása, egyéb)

Csatolt dokumentumok:

1. 2. 3. 4. 5.

Ha a Társaság 30 napon belül nem válaszol a beadványra vagy válaszának eredményeként a Felek között megegyezés nem születik és a Panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel, úgy a Magyar Nemzeti Bankhoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz és a Pénz és Tőkepiaci Állandó Választott Bírósághoz fordulhat.

Kelt:**Panaszos aláírása:****Beérkezés módja, helye, ideje:****Telefonon beérkező panasz esetén a panaszt felvevő neve:****Panasz felvevő aláírása:**

A Társaság válasza

Ügyirat száma:

<input type="checkbox"/>	Teljesen egyetértek a panasszal és vállalom, hogy:
<input type="checkbox"/>	Részben egyetértek a panasszal és javaslom, hogy:
Teljesítés határideje:	

<input type="checkbox"/>	A panasszal nem értek egyet, de méltányosságból vállalom, hogy:
Teljesítés határideje:	

<input type="checkbox"/>	A panaszt elutasítom az alábbiak alapján:

<input type="checkbox"/>	A döntés jogszabályi háttere és indoklása:

<input type="checkbox"/>	Mellékletek:

Amennyiben a Panaszos nem ért egyet a Társaság eljárásával, döntésével és a Panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel, úgy a Magyar Nemzeti Bankhoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz és a Pénz és Tőkepiaci Állandó Választott Bírósághoz fordulhat.

Kelt:

Aláírás:

2. számú melléklet

Tájékoztató levél – Panasz befogadásáról (minta)

Ügyfél teljes neve
Ügyfél pontos címe

Ikt. szám:

Tárgy: Tájékoztatás panasz befogadásáról és kivizsgálásának megkezdéséről

Tisztelt!

Köszönjük, hogy panaszával megkereste Társaságunkat. Hivatkozással a *[dátum]*-n beérkezett panaszára tájékoztatjuk, hogy a kivizsgálást Társaságunk megkezdte.

Törekszünk panaszának mihamarabbi kivizsgálásra, de legkésőbb - jogszabály alapján - a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatjuk a vizsgálat eredményéről. Megértését köszönjük.

Budapest, *[dátum]*

Tisztelettel,

.....
MGV Magyar Gazdaság- és Vállalkozásfejlesztő Zrt.

3. számú melléklet

Panaszkezelési Tájékoztató

Tisztelt Ügyfelünk!

Az **MGV Magyar Gazdaság- és Vállalkozásfejlesztő Zrt.** (székhely: 1054 Budapest, Aulich u. 7., a továbbiakban: **Társaság**) az alábbiakban ismerteti Panaszkezelési szabályzatának fő pontjait.

A **Társaság** tájékoztatja az **Ügyfelet**, hogy a **Társaság** és az **Ügyfél** közötti jogviták peren kívüli eldöntésére nem kerül kijelölésre olyan szervezet, amely a felekre kötelező erejű döntést hozhat.

Ügyfél az a Mikro-, Kis- és Középvállalkozás, amely a **Társaságtól** pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe. **Ügyfélnek** tekintendő az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (illetve meghatalmazottja) is, aki anélkül kerül a **Társasággal** kapcsolatba, hogy a **Társasággal** pénzügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződést kötött volna.

Ügyfél panaszt tehet személyesen szóban vagy írásban a **Társaság** székhelyén, postai úton a **Társaság** központi címére (1054 Budapest, Aulich u. 7.) címezve vagy az panasz@mgv.hu e-mail címen, továbbá a +36-1-301-0777 telefonszámon vagy fax-on a +36-1-301-0776 számon.

Az **Ügyfél** megbízásából eljáró képviselő vagy meghatalmazott köteles a képviseleti jogosultságát az **Ügyfél** által adott meghatalmazást is csatolni.

A személyesen tett szóbeli panaszt a **Társaság** azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnali intézkedéssel orvosolja. Amennyiben az **Ügyfél** az azonnali intézkedéssel nem ért egyet vagy azonnali intézkedés nem lehetséges, a **Társaság** a panaszról jegyzőkönyvet tölt ki. A nyomtatvány másolati példányát a **Társaság** az **Ügyfélnek** átadja. A nyomtatványt alapján a **Társaság** a továbbiakban a **Panaszkezelési Szabályzat** írásbeli panaszra vonatkozó szabályai szerint jár el. Amennyiben az **Ügyfél** az azonnali intézkedéssel nem ért egyet vagy az azonnali intézkedés nem lehetséges, az **Ügyfél** írásban is benyújthatja panaszát.

A **Társaság** az **Ügyfél** írásbeli panaszát haladéktalanul kivizsgálja, a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit rövid indoklás mellett az írásbeli panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban megküldi az **Ügyfél** által megadott értesítési címre. (fax, elektronikus levél vagy postai levél formájában)

Az **Ügyfél**, amennyiben a **Társaságnak** benyújtott panasz kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, jogosult egyéb jogorvoslati fórumok igénybevételére. Panaszát, illetve jogorvoslati igényét – annak tárgya, illetve az itt felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi szervekhez nyújthatja be:

- a) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u.5., levélcím: 1245 Budapest, Pf.: 1036, telefon: +36-1-472-8900)
- A **Társaság** és az **Ügyfél** közötti – a panasz alapjául szolgáló – egyedi szerződésben foglalt kifejezett választott bírósági kikötés alapján a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság, (levélcím: 1535 Budapest, Pf.:823)

A panaszkezelés folyamata

A panasz beérkezését követően munkatársaink telefonon jelentkeznek Önnél. Egyeztetik panaszának részleteit és tájékoztatják a panaszkezelés folyamatáról. Panaszát 30 napon belül kivizsgáljuk és írásban értesítjük a vizsgálat eredményéről.

Abban az esetben, ha válaszunkkal nem elégedett kérjük azt jelezze, célunk a kölcsönös megelégedettség elérése.

A **Társaság** a panaszt és az arra adott választ a polgári jog elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel 3 évig őrzi meg, és azt a **Társaság** szakmai felügyeletét ellátó Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete kérésére bemutatja.

A fent említett lehetőségeken túl panaszt tehet az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

A Panaszfelelős személy

Neve: Bányai Beáta

Címe: 1054 Budapest, Aulich u. 7.

E-mail címe: panasz@mgv.hu

Telefon: +36-1-301-0777

Nyitvatartási idő: Hétfő 09:00-20:00

Kedd-Csütörtök 09:00-16:00

Péntek 09:00-15:00

Az Ügyfélszolgálat

Telefonszáma: +36-1-301-0777

Faxszáma: +36-1-301-0776

Nyitvatartási idő: Hétfő 09:00-20:00

Kedd-Csütörtök 09:00-16:00

Péntek 09:00-15:00