

	Magyar Tejgazdasági Kísérleti Intézet Kft.		
	KÜLSŐ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Oldal:	1 / 7
	SZABÁLYZAT	Dátum:	2020. szeptember 22.

27/2020 SZÁMÚ SZABÁLYZAT

A MAGYAR TEJGAZDASÁGI KÍSÉRLETI INTÉZET KFT.

KÜLSŐ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

	Dátum:	Név, beosztás:	Aláírás:
Készítette:	2020. szeptember 22.	dr. Kocsis Róbert, ügyvezető	
Jóváhagyta:	2020. szeptember 22.	dr. Kocsis Róbert, ügyvezető	

Kiadva:	2020. szeptember 22.
Hatályos:	A kiadás napjától visszavonásig.

Magyar Tejgazdasági Kísérleti Intézet Kft.**Külső panaszkezelési szabályzat**

Jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a korlátolt felelősségű társaságokra irányadó jogszabályok, a Magyar Tejgazdasági Kísérleti Intézet Kft. (továbbiakban: MTKI Kft.) Alapító Okirata, valamint a tulajdonosi joggyakorló előírásai szerint kell eljárni.

Jelen szabályzat felülvizsgálata és karbantartása a jogszabályi változások függvényében és az MTKI Kft. belső igényeinek megfelelően történik.

A szabályzat karbantartásáért az ügyvezető felelős.

**dr. Kocsis Róbert****ügyvezető**

MAGYAR TEJGAZDASÁGI KÍSÉRLETI INTÉZET KFT.
9200 Mosonmagyaróvár, Lucsony u. 24.
Adószám: 11126210-2-08
igazgató

Felülvizsgálat időpontja	Felülvizsgálat eredménye	Aláírás

Jóváhagyás időpontja	Jóváhagyó megnevezése	Hitelesítés dokumentuma / Aláírás

Tartalomjegyzék

I. PANASZ	4
II. BEJELENTŐ, PANASZOS, PARTNER.....	4
III. BEJELENTŐ AZONOSÍTÁSA.....	4
IV. HIÁNPÓTLÁS	5
V. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	5
VI. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	5
1. SZÓBELI PANASZ ESETÉN	5
2. ÍRÁSBELI PANASZ ESETÉN.....	6
VII. AZ MTKI KFT. A PANASZKEZELÉS SORÁN KÜLÖNÖSEN A KÖVETKEZŐ ADATOKAT KÉRHETI A PARTNERTŐL:.....	6
VIII. PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	7
IX. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA.....	7

A Magyar Tejgazdasági Kísérleti Intézet Kft. (a továbbiakban: MTKI Kft.) működésének alapeleme, hogy partnerei elégedettek legyenek szolgáltatásaival. Amennyiben egy partner a részére nyújtott szolgáltatással nem elégedett, és erre vonatkozóan panaszt kíván tenni, úgy azt a jelen szabályzatban foglaltak szerint teheti meg.

I. Panasz

Az MTKI Kft. panaszként értékeli minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos vagy igazolt képviselője az MTKI Kft., megbízottja vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja. Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény. Nem minősül továbbá panasz az MTKI Kft., megbízottja vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz. Panasz nem minősülő bejelentések esetén az MTKI Kft. erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

II. Bejelentő, panaszos, partner

Az MTKI Kft. panaszosnak tekinti azt a bejelentőt (természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet), aki vagy amely az MTKI Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben partnernek is minősül. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az MTKI Kft. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással kapcsolatosan, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenység tekintetében (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) emel kifogást (egyéb panasztételre jogosult). A panaszos jogállása illeti meg a panaszos képviselőjét is. Az MTKI Kft. a képviseleti jogosultságot ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával igazolja. Ügyvédnek adott képviseleti megbízás (meghatalmazás) esetén, ha azt a panaszos saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges. A meghatalmazásnak tartalmaznia szükséges a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosító adatait, a meghatalmazás tárgyát, a képviseleti jogosultságot, a kiállítás napját, a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását.

III. Bejelentő azonosítása

Az MTKI Kft. az ügyfelek jogainak, személyes adatainak és a biztosítási titok megőrzése érdekében a bejelentők azonosítását – a bejelentő által rendelkezésre bocsátott személyazonosító adatok, személyes kapcsolatfelvétel esetén személyazonosító igazolvány alapján – elvégzi, és az ennek során nyert adatok alapján megállapítja a bejelentő panaszosi jogállását, képviseleti jogosultságát, illetve ezek hiányát. Amennyiben az azonosítás során az MTKI Kft. megállapítja, hogy a panaszt nem közvetlenül az arra jogosult terjesztette elő, és a bejelentő jogszerű képviseleti jogát felhívás ellenére sem igazolja, úgy az MTKI Kft. – amennyiben a bejelentőnek adatvédelmi-, illetve titoktartási kötelezettség miatt válasz nem adható – a bejelentést érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, és a panasztételre jogosultat (amennyiben kiléte a rendelkezésre álló adatokból megállapítható) a történekről tájékoztatja.

IV. Hiánypótlás

Amennyiben a partner (bejelentő) azonosítása eredményes, de a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi elbírálásához, az MTKI Kft. intézkedik a hiányok pótlása érdekében. A panaszost a hiányok pótlására szóbeli bejelentés esetén a jegyzőkönyv felvételekor, írásbeli panaszbejelentés esetén a panaszbeadvány vizsgálatát követően haladéktalanul fel kell hívni. A hiánypótlásról oly módon kell intézkedni, hogy az MTKI Kft. válaszadási kötelezettségét a törvényben előírt határidőn belül teljesíteni tudja. Amennyiben a panaszos az általa feltüntetett elérhetőségek egyikén sem érhető el, vagy a hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti, vagy arra nem válaszol, úgy az MTKI Kft. a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.

V. A panasz bejelentésének módjai

- szóbeli panasz:

telefonon munkanapokon a 06-96/215-711 telefonszámon 9-15 óra között.

- írásbeli panasz:

postai úton: 9200 Mosonmagyaróvár, Lucsony u 24.

elektronikus úton: mtki@mtki.hu

A partner eljárhat meghatalmazott útján, a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

VI. A panasz kivizsgálása

1. Szóbeli panasz esetén

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítani szükséges az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. Ebben az esetben fel kell hívni a partner figyelmét, amennyiben a panaszáról hangfelvétel készül.

A rögzített hangfelvétel egy évig kerül megőrzésre.

A partner kérésére biztosítani szükséges a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az erről készült hitelesített jegyzőkönyv másolatának térítésmentesen történő rendelkezésre bocsátását. Ha a partner a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az MTKI Kft. magáról a panaszról és – amennyiben az azonnali kivizsgálásra lehetőség volt, akkor egyúttal – az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt a partnernek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül meg kell küldeni.

A jegyzőkönyvben a következők rögzítése szükséges:

- a) a partner neve;
- b) a partner lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a partner panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az partner panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően partnerszám;
- f) a partner által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a partner aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz esetén

Írásbeli panasz benyújtására postai úton (9200 Mosonmagyaróvár, Lucsony u 24.), valamint elektronikus úton (mtki@mtki.hu) van lehetőség. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a partnernél rendelkezésre álló további információra, adatra van szükség, haladéktalanul fel kell venni a partnerrel a kapcsolatot.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a partnernek. Ebben részletes választ kell adni a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményéről, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedés(ek)ről, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás okáról.

VII. Az MTKI Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a partnertől:

- a) név;
- b) szerződésszám, partnerszám;
- c) lakcím, székhely, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a partner birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró partner esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó partner adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Az MTKI Kft. Adatvédelmi Szabályzatának 10. számú, „Az üzleti partner kapcsolattartójának szóló tájékoztatás” elnevezésű melléklete szerint kell a partnernek nyilatkozatot tennie.

VIII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a partner az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Békéltető Testület
- b) Bíróság

Amennyiben a partner a fenti intézményekhez kíván fordulni, az eljárás megindításához a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény az irányadó. További információk a www.birosag.hu, valamint a www.bekeltetes.hu internetes honlapon találhatók.

IX. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ 3 évig szükséges megőrizni.