

**AZ MV - MAGYAR VÁLLALKOZÁSFINANSTÍROZÁSI ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A Szabályzatot módosító Felügyelőbizottsági határozat száma: 23/2010. (XII. 14.) sz.

A Szabályzatot módosító Vezérigazgatói utasítás száma: 22/2010. (XII. 14.) sz.

Hatálybalépés: 2010. január 1.



Vingelman József
vezérigazgató

1. BEVEZETÉS

Az **MV-Magyar Vállalkozásfinanszírozási Zrt.** (székhelye: 1065 Budapest, Nagymező utca 46-48., a továbbiakban: MV Zrt. vagy Társaság) célja a mikro-, kis- és középvállalkozások (a továbbiakban: KKV vagy Kedvezményezett) működőképességének javítása, versenyképességének növelése, fejlődésének elősegítése, valamint az Európai Unió követelményeinek való megfelelésük támogatása érdekében hitel (kölcsön) (a továbbiakban: Hitel) nyújtása, készfizető kezesség vállalása.

A Kormány a 255/2006. (XII.8.) Kormányrendeletben kizárólagos joggal a Magyar Vállalkozásfinanszírozási Zártkörűen Működő Részvénytársaságot jelölte ki forráskezelő szervezetként a Gazdaságfejlesztési Operatív Program 4. Pénzügyi eszközök prioritásának, valamint a Közép-magyarországi Operatív Program Pénzügyi eszközök intézkedésének végrehajtására.

A Társaság által kínált pénzügyi eszközök mögött a GOP 4 prioritás, illetve a KMOP 1.3 Intézkedés keretében finanszírozott források állnak.

A Társaság fő tevékenységi területei: mikrohitelzés, kockázati tőkebefektetés és kezességvállalás. A mikrohitelzés, illetve a kockázati tőkebefektetés termékek esetében az MV Zrt. mérlegében kötelezettségvállalás nem keletkezik, valamint jövőbeni kötelezettséget sem vállal a Társaság. Következésképp ezen termékek kapcsán nincs a Hpt. 2. sz. melléklet 10.1 pontja értelmében vett kockázatvállalás, helyette a Társaság kockázatkezelési feladatként az NFÜ (végső soron az állam) kockázatainak menedzselésére vállalkozik. A portfólió-kezesség esetében a Társaság – saját számlás termékként - közvetlenül vállal kötelezettséget költségvetési garancia mellett.

A készfizető kezességvállalással a Társaság kötelezi magát arra, hogy ha a hiteladós (a továbbiakban: Adós) a közvetítővel szembeni fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, akkor az Üzletszabályzatban és a szerződésekben meghatározottak szerint - a vállalt mértékig - a Társaság maga fogja az Adós helyett a Közvetítő követelését kielégíteni.

A Magyar Vállalkozásfinanszírozási Zrt. kizárólag a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség (továbbiakban: NFÜ) megbízásából jár el, működését pedig alapvetően az Európai Unió 1083/2006/EK rendelet végrehajtási rendeletének 43. cikk 6. pontja szerinti ún. „finanszírozási szerződés” – amely az NFÜ, és a Társaság között jön létre – szabályozza.

2. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

2.1. A Panaszügyek intézésének szabályzatáról

A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatot tartalmazza, amelyeket a Társaság a panaszügyek intézése során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült esetleges panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépíti a tevékenységébe.

2.2. A panasz

Panasz különösen a Társaság magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja.

Ha a körülményekből más nem következik, úgy nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2.3. A panaszos

A Társaság a Közvetítők részére biztosítja a panasztétel lehetőségét, mivel a Közvetítőkkel áll jogviszonyban, ezek minősülnek ügyfélnek. A Közvetítő olyan szervezet vagy személy, amely a közvetítői szerződések alapján a Kedvezményezett javára a velük megkötött hitel-, kölcsön-, kezességi szerződések vagy tőkebefektetésre irányuló szerződések feltételeibe beépített, visszatérítendő támogatást közvetít.

2.4. A szabályzat tárgyi hatálya

A jelen szabályzatot a közvetítői panaszok kezelése és elbírálása során kell alkalmazni, amely közvetítői panaszok két fajtáját különböztetjük meg:

- A) A 2007-2013 programozási időszakban az Európai Regionális Fejlesztési Alapból, az Európai Szociális Alapból és a Kohéziós Alapból származó támogatások felhasználásának alapvető szabályairól és felelős intézményeiről szóló 255/2006. (XII. 8.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 19. §-ának (1) bekezdésében meghatározott közvetítői panaszok
- B) A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 215/B. §-a szerinti közvetítői panaszok

A panaszkezelés eljárásrendjét a panasz tárgya határozza meg.

3. KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

3.1. A Rendelet szerinti közvetítői panaszok

3.1.1. A panasz benyújtása

A Közvetítő a projekt (pályázat) javaslat elutasítása, csökkentett összköltséggel történő támogatása vagy feltételekkel történő támogatása ellen, jogszabálysértés vagy a pályázati kiírás szerinti tájékoztatásban foglaltak megsértése esetén a döntés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül, egy alkalommal, az indokok megjelölésével panasszal élhet az NFÜ-nél.

3.1.2. Az MV Zrt. eljárása: a Panasz elutasítása vagy elbírálása

A Társaság döntése elleni panaszokat az NFÜ haladéktalanul továbbítja a Társaságnak, amely a hozzá érkező panaszokat – amennyiben nincs helye érdemi vizsgálat nélküli elutasításnak - érdemben megvizsgálja.

A panaszokat érdemi vizsgálat nélkül kell elutasítani, amennyiben:

- a) a panaszt az 5 munkanapos határidőn túl terjesztették elő;
- b) a panaszt nem az arra jogosult terjeszti elő;
- c) korábbival azonos tartalmú, ismételt panaszt terjesztenek elő;
- d) a panasz a megsértett jogszabályi vagy kiírás szerinti rendelkezésekre történő hivatkozást nem tartalmazza.

Amennyiben érdemi vizsgálat nélküli elutasításnak nincs helye, a 3.1.1. pontban foglalt döntések ellen benyújtott panaszokat a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni. Az elbírálás határideje egy alkalommal, legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható, erről a panasz beérkezésétől számított 10 munkanapon belül tájékoztatni kell a Közvetítőt.

A Társaság a döntése ellen benyújtott panasz esetén:

- a) a panaszban foglaltaknak 5 napon belül helyt ad, egyúttal gondoskodik a jogszerű állapot helyreállításáról, erről haladéktalanul értesíti a Közvetítőt, vagy
- b) a panaszt és az abban foglaltakkal kapcsolatos szakmai álláspontját 5 napon belül az NFÜ-höz visszaküldi elbírálásra.

3.1.3. Az NFÜ eljárása

Az NFÜ a panasszal kapcsolatosan az alábbi döntéseket hozhatja:

- a) a panaszban foglaltaknak helyt ad, egyúttal gondoskodik a jogszerű állapot helyreállításáról;
- b) a panaszt indokolt döntésével elutasítja.

Az NFÜ a panasz tárgyában hozott döntésről az indokok megjelölésével értesíti a projektgazdát és a közreműködő szervezetet.

3.1.4. A panasz kivizsgálásában, illetve elbírálásában nem vehet részt az, aki a panasz által érintett projekt elbírálási eljárásában részt vett.

3.2. A Hpt. szerinti közvetítői panaszok

Amennyiben nem a 3.1. pontban meghatározott tárgyban érkezik közvetítői panasz, arra jelen pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Valamennyi, nem a Rendelet 19. §-ának hatálya alá tartozó panasz a Hpt. szerinti panasznak minősül és jelen pont szerint bírálendő el.

3.2.1. A panasz felvétele

A Társaság biztosítja, hogy a Közvetítő a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A Társaság

- a) a szóbeli panaszt a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden hétfői napon 8 órától 20 óráig,
- c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

3.2.2. A panasz rögzítése

Szóban vagy telefonon tett panasz esetén a panaszt meghallgató munkatárs emlékeztetőben rögzíti az elhangzottakat, a panaszos nevével és elérhetőségével.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt legalább egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az írásban beérkezett panaszt a Társaság nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás nem szolgálhat más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt, és a személyes adatok bizalmasan kezelendők. A nyilvántartást a Társaság Kockázatkezelési és Monitoring területe vezeti.

A panaszbejelentést (1. sz. melléklet) két példányban kell kiállítania az ügyfélnek: egy példány a Társaságé, a másikat pedig az ügyfél visszakapja a Társasági átvétel igazolásával.

3.2.3. A panasz ügyintézését ellátó terület meghatározása

Ha a panaszát az ügyfél nem a vezérigazgatónál, vezérigazgató-helyettesnél, ügyvezető igazgatónál vagy a belső ellenőrnél teszi meg, akkor a Társaság munkatársa – akinél a panaszt megtették – a fenti személyek valamelyikét – az ott megjelölt sorrend figyelembevételével (azaz először a vezérigazgatót, ha ő nem elérhető, akkor a vezérigazgató helyettesét és így tovább) – értesíteni köteles. Ez a rendelkezés nem helyettesíti azonban a jelen szabályzatnak az értesítési kötelezettségre vonatkozó egyéb előírásait.

Ezen kívül az ügyfélnek lehetősége van arra is, hogy a jogszabályban megnevezett szervezetekhez forduljon közvetlenül.

3.2.4. A panaszügy intézése

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye.

A Társaság levelezési címe: 1065 Budapest, Nagymező utca 46-48.

A Társaság elektronikus levelezési címe: info@mvzrt.hu

A Társaság telefonszáma és faxszáma: +36-1-354-3000 / +36-1-354-3001

A Társaság a szóbeli panaszt - a következő bekezdésben meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén indokolással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi az ügyfélnek, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén indokolással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi az ügyfélnek, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a PSZÁF és a békéltető testületnek a levelezési címét.

Az eljárás során biztosítani kell, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, de az ügy kivizsgálásakor meg kell őt hallgatni.

3.2.5. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

A Társaság a panaszt és az arra adott választ a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvényben előírt három évig őrzi meg.

A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

3.2.6. Tájékoztatás

A Társaság a jelen panaszkezelési szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

4. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Ezen szabályzat rendelkezéseit 2010. január 1. napjától kell alkalmazni.

1. sz. Melléklet

Ügyfélpanasz bejelentése

Név:.....

Székhely:.....

Meghatalmazás esetén:

a panaszbejelentést tevő neve:.....

székhelye/lakcíme:.....

kinek a nevére és címére kéri a választ:.....

.....

A panasz rövid leírása:

Budapest,

.....
a bejelentést tevő aláírása

Átvétel:

Társasági pecsét, aláírás, dátum