

15/2015 (XII.08) számú
Vezérigazgatói utasítás
a panaszkezelés rendjéről



15/2015 (XII.08) SZÁMÚ VEZÉRIGAZGATÓI UTASÍTÁS A PANASZKEZELÉS RENDJÉRŐL

Kihirdetés időpontja: 2015. december 8.
A hatálybalépés dátuma: 2015. december 8.
Kibocsátó: vezérigazgató
Készítő: Jogi és compliance igazgatóság

Közreműködött: Belső ellenőrzési főosztály
Biztonsági főosztály
Kommunikációs főosztály
Titkárság
Hitel- és ingatlanadminisztrációs főosztály

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK

1. A Vezérigazgatói utasítás célja	3
2. A Vezérigazgatói utasítás hatálya	3
3. A panasz bejelentésének módjai	3
4. A panasz kivizsgálása	4
5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	6
6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	6
7. A panasz nyilvántartása	7
8. Záró rendelkezések	7

A MARK Magyar Reorganizációs és Követeléskezelő Zrt. a beérkező panaszokat a jelen utasításban (a továbbiakban: Vezérigazgatói utasítás) foglaltak szerint kezeli.

1. A VEZÉRIGAZGATÓI UTASÍTÁS CÉLJA

A jelen Vezérigazgatói utasítás célja, hogy a MARK Magyar Reorganizációs és Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfeleinek a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a Társaság a szerződés alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását, továbbá a Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló (a továbbiakban: Debt Servicing) tevékenysége folytán a Társaság által kezelt panaszokat (a továbbiakban: panasz).

A jelen panaszkezelési Vezérigazgatói utasítás a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete mellékletén alapul.

2. A VEZÉRIGAZGATÓI UTASÍTÁS HATÁLYA

2.1 SZEMÉLYI HATÁLY:

a jelen Vezérigazgatói utasítás hatálya kiterjed a Társaság valamennyi alkalmazottjára.

2.2 TÁRGYI HATÁLY:

a jelen Vezérigazgatói utasítás tárgyi hatálya kiterjed a Társasághoz beérkező valamennyi panaszra, illetve a Társaság Debt Servicing tevékenysége körében kezelt panaszokra.

2.3 IDŐBELI HATÁLY:

a jelen Vezérigazgatói utasítás a hatálybalépésétől kezdődően alkalmazandó. A jelen Vezérigazgatói utasításban meghatározott kötelezettségek a személyi hatálya alá tartozókat a jogviszonyuk megkezdésének napjától a jogviszony megszűnésének napjáig terhelik.

3. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

3.1 SZÓBELI PANASZ:

Személyesen a Társaság székhelyén tehető munkaidő alatt 8.30 órától 16:30 óráig, valamint telefonon a +36-1-870 0000 telefonszámon, ugyanezen idő alatt, kivéve szerdai napokon, amikor hosszabb időtartamban 8 órától 20 óráig.

3.2 ÍRÁSBELI PANASZ:

Írásbeli panaszok az alábbi módokon nyújthatók be:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén;
- b) postai úton a Társaság postacímére (1373 Budapest, Pf. 607.) megküldve;
- c) telefaxon a +36-1-88-998-99 telefaxszámra megküldve;
- d) elektronikus levélben az ugyfelkapcsolat@markzrt.hu email címre megküldve;
- e) Debt Servicing tevékenység körében érkező panasz esetén a Megbízó számára külön dedikált email címre megküldve.

Az ügyfél az írásbeli panaszt a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján (www.mnb.hu) közzétett formanyomtatványon is benyújthatja. A formanyomtatvány a Társaság honlapján (www.markzrt.hu) is elérhető.

3.3 AZ ÜGYFÉL ELJÁRHAT MEGHATALMAZOTT ÚTJÁN IS.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4.1 SZÓBELI PANASZ:

4.1.1 Telefonos panasz

4.1.1.1 A Titkárság telefonos panasztétel esetén előre tájékoztatja a panasztevőt, hogy a panaszról hangfelvétel készül, illetve tájékoztatást ad arról, hogy a panasztételről és a hangrögzítés részletes szabályairól a Társaság honlapján elérhető panaszkezelési szabályzatból tájékozódhat.

4.1.1.2 A Titkárság valamennyi telefonbeszélgetést rögzít, így digitálisan rögzíti a panaszossal folytatott beszélgetését is, és a rögzített beszélgetésből 1 munkanapon belül jegyzőkönyvet készít és iktatja és rögzíti a panaszt (a panaszról készült jegyzőkönyvet és a rögzített hangfelvételt) az SAP rendszerben. A panasztétel során alkalmazott jegyzőkönyvminta az 1. számú mellékletben található.

4.1.1.3 A jegyzőkönyvet az elkészítését követően haladéktalanul megküldi a SAP rendszeren keresztül a Biztonsági főosztály (a továbbiakban: SEC), Debt Servicing szolgáltatás esetén a Megbízó részére. A SEC a jegyzőkönyv megérkezését követően 1 munkanapon belül dönt arról és értesíti a titkárságot, hogy a jegyzőkönyv tartalmát tekintve a panaszt magához vonja kivizsgálásra, vagy a panasz kivizsgálásra továbbítható.

A SEC olyan esetekben vonhatja magához a panaszok kivizsgálását, amikor a Társaság

- a. folyamatait, illetve ügyintézését illetően konkrétan vagy közvetetten csalás vagy más vagyoni elleni bűncselekmény miatt panaszolják be,
- b. portfóliójában szereplő ügyletekhez kapcsolódó ügyfelek vonatkozásában bűncselekmények elkövetésének, bűncselekmény kísérlet vonatkozásában felmerült gyanút jelentenek,
- c. munkavállalóval kapcsolatban felmerülő csalás, összeférhetlenség illetve egyéb etikai-, vagy egyéb jogsértő cselekmény vagy annak gyanúja kerül bejelentésre,
- d. vonatkozásában bármilyen biztonsági vonatkozású bejelentés érkezik, illetve a megkezdett kivizsgálás során SEC bevonása indokolt.

4.1.1.4 Amennyiben a SEC a Titkárság számára azt jelzi vissza, hogy a panasz kivizsgálásra továbbítható, akkor a Titkárság a panaszt (a panaszról készült jegyzőkönyvet és a rögzített hangfelvételt) az SAP rendszerben továbbítja a Hitel- és ingatlanadminisztrációs főosztály (a továbbiakban: ADM) számára.

4.1.1.5 A panasz kezelőjének 20 napja van a panasz kivizsgálására és megválaszolására.

- 4.1.1.6 Az ADM kijelölt munkatársa a panasz Titkárságtól történő beérkezését követően információt gyűjt a panasszal érintett szervezeti egységektől, Debt Servicing szolgáltatás esetén a Megbízótól, szükség szerint rögzített vonalon visszahívja az ügyfelet további egyeztetés céljából. A panasz teljes körű feltárás követően – a jog szakmai támogatásával – megválaszolja a panaszt és az SAP rendszeren keresztül átadja a Titkárságnak iktatásra és ezt követő postázásra a panaszos és Debt Servicing szolgáltatás esetén a Megbízó számára is.
- 4.1.1.7 Abban az esetben, ha a panasszal érintett terület az ADM, akkor a Jog és compliance főosztály (a továbbiakban JOG) végzi a 4.1.1.5 pontban foglalt feladatokat.
- 4.1.1.8 Titkárság nyomon követi az egyes panaszok határidejét és minden panasz esetén, amennyiben az még nem került hivatalosan megválaszolásra, a panasz ügyintézésének 15. napján figyelmezteti a panaszkezelő munkatársat – független attól, hogy az illető ADM, JOG, vagy SEC munkatárs - a panasz kezelésének lejárat határidejére.
- 4.1.1.9 A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvétel 5 évig kerül megőrzésre.
- 4.1.1.10 A Panaszos kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet 15 napon belül.
- 4.1.2 Személyes panasztétel
- 4.1.2.1 Személyesen panasz a Társaság székhelyén tehető munkaidő alatt 8.30 – 16:30 között. A személyes panasztétel folyamán a Titkárság munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti az ügyfél panaszát.
- 4.1.2.2 A szóbeli panaszt a Titkárság munkatársa azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, úgy mind a panaszáról, mind a panaszkezeléssel kapcsolatos álláspontjáról a Titkárság eljáró munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel.
- 4.1.2.3 A panasz jegyzőkönyvezését követően a panaszkezelés folyamata megegyezik jelen Utasítás 4.1.1.2 – 4.1.1.7 pontjaiban rögzített eljárással.
- 4.1.3 Jegyzőkönyv
- 4.1.3.1 A panaszról készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadásra kerül, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt kerül megküldésre az ügyfélnek.
- 4.1.3.2 Figyelembe véve a hatályos jogszabályi előírásokat, az általunk felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:
- a) az ügyfél neve,
 - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, és
 - i) a Társaság neve, címe.

4.2 ÍRÁSBELI PANASZ:

Az írásban beérkezett panaszokat a Titkárság fogadja, ezt követően a panaszkezelés folyamata megegyezik jelen Vezérigazgatói utasítás 4.1.1.2 – 4.1.1.7 pontjaiban rögzített eljárással.

5. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

5.1 A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) ügyfél neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

5.2 A panaszt benyújtó ügyfél adatai az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kerül kezelésre.

6. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

7. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

7.1 A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedéseinkről a Titkárság nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- 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.

7.2 A panaszt és az arra adott válaszokat a Társaság öt évig őrzi meg.

8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A jelen Vezérigazgatói utasítás a Vezérigazgató általi kihirdetésével lép hatályba, egyidejűleg az Igazgatóság 7/2014. (XI.18.) számú határozatával elfogadott Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2015. december 08.

dr. Kandrács Csaba
vezérigazgató