

TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL

Tisztelt Ügyfelünk!

A Magyar Gazdaságfejlesztési Ügynökség Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásaival és ügyintézésével, ezért jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgálunk, megválaszolunk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat a Társaság csak a panasz kivizsgálásával összefüggésben, a Társaság iratkezelési előírásainak megfelelő ideig kezeli, azokat harmadik személyek számára nem továbbítja.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR vagy általános adatvédelmi rendelet) 6. cikkének (1) a) pontja alapján az Ügyfél kérelmére indult ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az Ügyfél hozzájárulását vélelmezni kell.

Mi panasz fogalma?

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvénnyel (Panasztörvény) összhangban olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. (Panasz törvény 1.§ (2))

Mi az, ami nem minősül panasznak?

Az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére, illetve méltányosság iránti kérésre, vagy döntés meghozatala ellen irányul, ideértve hazai költségvetési forrásból finanszírozásra kerülő költségvetési támogatások kapcsán az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011.(XII.31.) Kormányrendelet (Ávr.) 102/D.§ szerinti, európai uniós forrásból finanszírozásra kerülő támogatások esetén a 2021–2027 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről szóló 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet XII. fejezete szerinti kifogásokat is.

Ki tehet panaszt?

Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Társasággal a Társaság által végzett tevékenységek tekintetében kapcsolatban áll.

Ügyfélnek minősül minden olyan személy jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja is, aki/amely a Társasággal kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

Milyen formában érkezhetsz panasz?

a) Szóbeli panasz

Szóban előadni kívánt panaszát telefonon tudja megtenni a Társaság ügyfélszolgálati munkatársainál.

Telefonszám: +36 1 312 2213

Hívásfogadási idő: telefonon: hétfő -csütörtök 08.00-17.00, péntek 08.00-14.30

A szóbeli panasz azonnali megvizsgálása

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Társaság ügyfélszolgálati munkatársa a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

b) Írásbeli panasz

Lehetősége van írásbeli panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében Panaszbejelentő Nyomtatványt bocsátunk rendelkezésére. A Panaszbejelentő Nyomtatvány letölthető a <https://www.mgf.hu/> weboldaltól.

Írásbeli panaszát megküldheti a Társaság

a) postai címére:

b) e-mail címére:

A panaszok kivizsgálása, kezelése

A benyújtott panaszt minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról jegyzőkönyvet veszünk fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát szóbeli panasz esetén legkésőbb a panaszra adott válasszal együtt megküldjük az Ön részére. Amennyiben Ön a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, a Társaság jogosult válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatással teljesíteni.

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) a Panaszos nevét;

b) a Panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét;

c) a panasz előterjesztésének idejét, módját;

d) a Panaszos panaszának részletes leírását, az egyes panaszrészletek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;

e) amennyiben támogatási jogviszonnnyal kapcsolatos, a panasszal érintett Támogatói Okirat számát, üggyől függően ügyszámot;

f) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;

g) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét, valamint

h) a Társaság nevét és címét.

A panaszt a közlésétől számított 30 naptári napon belül írásban, indokolással ellátva megválaszoljuk. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását. Ha a panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a

panaszost– az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatjuk. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével magyar nyelven történik. A panaszeljárást megindítását személyesen vagy meghatalmazott útján is megteheti. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- a) név,
- b) Támogatói Okirat száma, ügyazonosító,
- c) lakcím, székhely, levelezési cím,
- d) telefonszám,
- e) értesítés módja,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Panaszos igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszok nyilvántartása

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

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz azonosítószámát;
- b) a Panaszos nevét, adatait;
- c) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- d) a panasz benyújtásának időpontját, módját;
- e) a panasz főbb kategóriáját, valamint azt, hogy a panasz mely eljárási szakot érintően (támogatási kérelem bírálata, szerződéskötési szakasz, folyósítás előtti időszak vagy fenntartási szakasz) került benyújtásra;
- f) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- g) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- h) a panasz megválaszolásának időpontját;
- i) a panaszra adott válasz postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ Társaságunk 5 évig megőrzi.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben Ön a panaszbejelentésére a Társaságtól kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, illetve a Panasztörvény 3.§ (3) bekezdése alapján meghosszabbított válaszadási határidő eredménytelenül telik el, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak az Ön rendelkezésére:

A fogyasztónak minősülő ügyfél keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

Kérjük, hogy a jogorvoslatok igénybevételéről lehetőség szerint Társaságunkat (írásban) tájékoztatni szíveskedjen.

**PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY ÍRÁSBAN ELŐTERJESZTETT PANASZ
benyújtásához és nyilvántartásához**

1. Panaszos adatai:

Neve:	
Támogatói Okirat száma, ügyszáma, egyéb hivatkozási szám:	
Érintett intézkedés:	
Lakcím/székhely/ levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél/email):	
E-mail címe:	

2. A panasz részletes leírása

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Bejelentő igénye:

.....

.....

.....

.....

4. Alátámasztó dokumentumok felsorolása:

(Kérjük, hogy amennyiben lehetséges, a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a jelen beadványhoz.)

.....

.....

.....

.....

5. Panasz oka*:

	nem nyújtottak szolgáltatás
	nem a megfelelő szolgáltatás nyújtották
	késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
	a szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
	kára keletkezett
	nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
	téves tájékoztatást nyújtottak
	hiányosan tájékoztatták
	egyéb panasza van

*a kockában x-szel jelölje

6. Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

Kelt:

.....

aláírás

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Jelen adatkezelési tájékoztató kivonat, az adatkezelésre vonatkozó részletes tájékoztatás <https://www.mgfu.hu/hu/page/privacy-policy> oldalon érhető el.

Adatkezelő:

Név: Magyar Gazdaságfejlesztési Ügynökség Közhasznú Nonprofit Kft.

Székhely: 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.

Postacím: 1387 Budapest, Pf. 17.

E-mail: info@mgfu.hu

Az adatkezelés célja és jogalapja

A panaszok kivizsgálása, nyilvántartása, megválaszolása, valamint a feltárt hibák orvoslása.

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, vagyis a panasz benyújtásával az Érintett tudomásul veszi, hogy az Adatkezelő a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban Panasztv.) foglaltak szerint köteles eljárni.

Kezelt adatok köre

Név, lakcím/székhely, levelezési cím

Telefonszám, e-mail cím

Panasz részletes leírása, kapcsolódó dokumentumok

Meghatalmazás (ha van)

Panasz azonosítószáma és ügyazonosító

Adatkezelés időtartama

A panasz és a válasz megőrzési ideje: 5 év

Adattovábbítás és címzettek

Az adatokat kizárólag a Társaság munkavállalói kezelik.

Harmadik fél részére törvényben meghatározott esetben kerülhet sor

Az érintett jogai

Tájékoztatáshoz való jog

Hozzáférés joga

Helyesbítés joga

Törléshez való jog („elfeledtetés”)

Adatkezelés korlátozása

Tiltakozás joga

Panasz benyújtása a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH)

Jogorvoslati lehetőségek

Ha az érintett nem elégedett a Társaság válaszával, bírósághoz fordulhat.

NAIH elérhetősége: www.naih.hu

Az Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

adatvedelem@mgfu.hu