

KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Korlátolt Felelősségű Társaság

KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Hatályos: 2022. év december 1. napjától

jóváhagyta: Szijgyártó Beáta
ügyvezető

Budapest, 2022.12.01

KKM MAGYAR DIPLOMÁCIAI AKADEMIA KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG
KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDEJE

Hatályos: 2021. 09.01.

Bevezetés

KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Korlátolt Felelősségű Társaság (adószám:14163241-2-41, cégjegyzékszám: 01-09-203215, a továbbiakban: Társaság), figyelemmel *a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről* szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint *a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről* szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet 7. § (2) bekezdésében, valamint a mindenkor hatályos felnőttképzésre vonatkozó jogszabályokban foglaltakra, ezen előírásoknak eleget téve fogadja és kezeli a Társaságtól független, külső féltől (panaszostól) hozzáérkező panaszokat.

A Társaság a hozzá érkezett panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony és gyors kezelése és kivizsgálása, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályainak rögzítése érdekében elkészítette és kiadta jelen Panaszkezelési Szabályzatát (továbbiakban: Szabályzat).

A Társaság elérhetőségei:

Teljes megnevezés: KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft.

Székhely: 1016 Budapest, Bérc utca 13-15.

Cégjegyzékszám: 01-09-203215

E-mail: info@mdakft.hu

Képviseli: Sziogyártó Beáta, ügyvezető

1. Szabályzat célja

1.1. Jelen Szabályzat általános célja, hogy a Társaság belső kontrollrendszerének erősítése, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembevételével egységes szervezeti panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

1.2. Jelen Szabályzat további célja, hogy a Társaság szolgáltatásait igénybe vevőknek, illetve minden olyan Panaszosnak, akik a Társasággal kapcsolatban állnak, panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek annak érdekében, hogy az elégedetlen Panaszos elégedett, elkötelezett partner legyen, és továbbra is a Társaság szolgáltatásait válassza, másrészt a panaszok kezelésre kerüljenek, valamint azok kiértékelésével a Társaság folyamatosan fejlessze szolgáltatásait.

2. Alapelvek

2.1. A Társaság kiemelt feladatként kezeli ügyfelei, illetve a vele kapcsolatban állók felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és belső kontrollrendszerének továbbfejlesztése érdekében.

2.2. A Társaság alapelveként érvényesíti a panaszkezelés során, hogy a panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. Szabályzat hatálya

3.1. A Szabályzat személyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjaira, valamint a panaszt benyújtóra (a továbbiakban: Panaszos).

3.2. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett külső panaszok fogadásával, valamint kezelésével kapcsolatos eljárási rendjére, panaszok nyilvántartására.

3.3. A Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányuló beadvány kezelésére a Társaság minden esetben érvényesíti *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet; GDPR) előírásait és ezek rendelkezései szerint kezeli.

3.4. Társaság működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra és integritási, korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására a Társaság szervezeti integritást sértő eseményekre vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására vonatkozó szabályzatának rendelkezései alkalmazandók.

3.5. A Szabályzat időbeli hatálya a hatályba lépésétől a visszavonásáig tart.

5. A Szabályzattal kapcsolatos vonatkozó jogszabályok:

Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet; GDPR)

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény;

A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény

A felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet

A Társaság a panaszkezelési eljárása során, bár annak hatálya alatt nem áll, *a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2013. évi CLXV. törvényt is minden esetben figyelembe veszi.

5. A Szabályzat kihirdetése, közzététele

5.1. A Szabályzat kihirdetése akként történik, hogy azt az elfogadást követően helyben szokásos módon közzétételre kerül.

5.2. A Társaság ügyvezetője gondoskodik arról, hogy a Társasággal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban állók, új belépők a Szabályzatot megismerjék, illetve a Társasággal jogviszonyban nem álló panaszt benyújtani kívánó személyek azt mindenkor megismerhessék.

6. Fogalmak, értelmező rendelkezések

6.1. **Panasz:** a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, illetve a Társaság szervezeti egységének vagy munkatársának, illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személyek eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyéni jog - vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

6.2. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

6.3. Nem minősül panasznak, ha a Panaszos kérelmet terjeszt elő, vagy a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve ha a Panaszos kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, vagy a szervezeti integritást sértő eseménnyel kapcsolatos bejelentés,

kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

Panaszos: a természetes személy vagy gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy az azzal kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában a Társaság ügyfele, vele kapcsolatban álló személy, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely egyéb, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

Kiemelt vezető: a Társaság ügyvezetője

Szervezeti egység: a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott szervezeti egység

Megfelelésért felelős (személy): a Társaságnál foglalkoztatott, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet 9.§ -a szerinti megfelelésért felelős.

Panaszkezelés rendje

7. Panasz előterjesztése:

7.1. A panasz szóban, írásban is benyújtható.

7.2. A panaszt a Társaság bármely szervezeti egysége, munkatársa köteles fogadni, a szóbeli bejelentéseket pedig dokumentálni. A gyorsabb ügyintézés érdekében, amennyiben a Panaszos megítélése szerint a kifogásolt eljárás, a kifogás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul a Panaszos kifogását szóban:
- telefonon vagy előzetesen egyeztetett időpontban személyesen a Társaság érintett szervezeti egységénél (Panaszszolgálat) célszerű benyújtania. A telefonon történő panaszkezelés során a Társaság és a Panaszos közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel nem rögzíti.

7.3. A Társaság vezetőinek és szervezeti egységeinek elérhetősége elérhető a Társaság hivatalos honlapján.

7.4. A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a szóbeli panaszt a Panaszbejelentő nyomtatványon dokumentálja, és annak egy másolati példányát- személyesen közölt szóbeli panasz esetén -a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi.

7.5. A panaszt az 1. sz. mellékletet képező nyomtatványon kell benyújtani elsődlegesen, ugyanakkor, ha más írásbeli formában kerül benyújtásra, az is értékelésre kell, hogy kerüljön.

7.6. A Panaszos írásbeli (Panaszos vagy meghatalmazottja által aláírt) észrevételét, panaszát megküldheti: a Társaság székhelyére vagy megküldheti a Társaság központi e-mail címére (info@mdakft.hu)

7.7. A panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása, egyébként formai kötöttség nélkül nyújtható be. Minimális tartalmi követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, illetve a panaszos aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott teljes bizonyító erejű okiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

8. A panasz kivizsgálása

8.1. A panaszt fogadó személy a panaszról a másolati példány megküldésével két munkanapon belül értesíti a megfelelésért felelőst. Amennyiben a panasz tartalma szerint szervezeti integritást sértő esemény a bejelentése tárgya, akkor a megfelelésért felelős tájékoztatja erről a panaszt fogadó személyt, és külön szabályzatnak megfelelően gondoskodik a kivizsgálásáról.

8.2. Amennyiben a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a panasz a Panaszos személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelmet is tartalmaz, vagy a panasz a Panaszos személyes adatainak a kezelésével függ össze a panaszt fogadó személy a panasz másolati példányát haladéktalanul egy munkanapon belül továbbítja az adatvédelmi tisztviselő részére. Kivizsgáló a választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján adja meg.

8.3. Panasz kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat-és hatáskörét a beadvány érinti.

8.3. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

8.4. Az ügyintézés során biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és jogszabályoknak megfelelően történjen.

8.5. A panasz kivizsgálásában nem vehet részt (elfogultság):

- a) aki a panaszt tette
- b) akire a panasz irányul

- c) akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- d) akinek az ügy tárgyilagosa megítélésé egyéb okból nem várható el.

8.6. Amennyiben az ügyintéző, akihez a panasz beérkezett, illetékes a panasz kivizsgálásában a kivizsgálást megkezdi az egység vezetőjének tájékoztatása mellett. Ha az eljárás lefolytatására nem ő jogosult, vagy elfogult, akkor a panaszt továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetőjének. Amennyiben a beadvány tartalmából valószínűsíthető, hogy az illetékes szervezeti egység vezetőjével szemben elfogultsági ok áll fenn, akkor egyidejűleg meg kell küldenie az illetékes kiemelt vezetőnek, ennek hiányában az ügyvezetőnek.

8.7. Amennyiben a szervezeti egység vezetőjével szemben áll fenn elfogultsági ok, akkor azt köteles haladéktalanul írásban bejelenteni az illetékes kiemelt vezető felé, amennyiben nem áll kiemelt vezetővel függelmi jogviszonyban, vagy az illetékes kiemelt vezetővel szemben (is) elfogultsági ok áll fenn, akkor az ügyvezető felé kell a bejelentést megtenni, és az illetékes kiemelt vezető vagy az ügyvezető kijelöli az eljáró szervezeti egységet vagy önálló munkatársat.

8.8. A kivizsgáló a panasz beérkezését követő 2 héten belül a panaszost tájékoztatja a panasz beérkezéséről. A tájékoztatás mellőzhető, ha a panaszt személyesen adták át, illetve személyesen szóban adták elő, és a panasz átvételéről elismervényt kapott.

8.9. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

8.10. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok, esetleg szakvélemény beszerzésével.

8.11. A panasz kivizsgálásának időtartama a bejelentéstől, illetve a panasz beérkezésétől számított 30 nap, melynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges.

8.12. Amennyiben ennél várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a kivizsgálás, a panaszost a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell az eljárás lezárásának várható időtartamáról.

8.12. A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. Panasz elutasítása esetén a Társaság döntését indokolni kell.

8.13. A panaszos értesítését követően, a kivizsgálásért felelős késedelem nélkül gondoskodik a nyilvántartásba vételhez szükséges adatok megfelelésért felelősnek való eljuttatásáról.

8.14. Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről;

- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem —elsősorban egyeztetésen alapuló —orvoslásáról;
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

9. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

9.1. A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem, és annak kivizsgálása kinek a hatáskörébe tartozik.

9.2. Ezt követő feladat a panaszról a megfélelésért felelős, illetve szükség esetén az illetékes munkatársat tájékoztatása, illetve a panasz belső szabályzatnak megfelelő iktatása.

9.3. A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére.

9.4. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

9.5. A döntésnek három fajtája van:

- a) Panasz elfogadása,
- b) Panasz részbeni elfogadása;
- c) Panasz elutasítása.

9.6. A döntéshozatalt, a panasz eljárás befejezéseként a Panaszosnak küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Panaszos által igényel közzései formában (írásban, faxon, e-mailben stb.).

10. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségről

10. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Panaszos az alábbi szervezetekhez vagy bírósághoz fordulhat:

A Társaság tulajdonosi joggyakorlója:

Szervezet neve: Külgazdasági és Külügyminisztérium

Székhely: 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

Törzskönyvi azonosító száma: 311344

Képviseli (tulajdonosi jogkör gyakorló): dr. Pacsay-Tomassich Orsolya államtitkár

Postai cím: 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

Postafiók cím: 1525 Budapest, Pf. 28.

Telefonszám: +36-1-458-1000

Fax: +36-1-212-5918

E-mail: kozkapcsolat@mfa.gov.hu

Bíróság: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Panaszos —Polgári Perrendtartás rendelkezései szerint — keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz. (Elérhetőség: birosag.hu)

11. Panasz nyilvántartása

11.1. A Panaszosok panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság megfelelésért felelőse nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a) a Panaszos adatait;
- b) a panasz leírását, típusát, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasszal érintett tétel megnevezését, és mennyiségének megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- d) a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- e) a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- f) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- g) a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- h) a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- i) a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

11.2. Megfelelésért felelős a panaszügyi intézkedési tevékenység nyilvántartási adatairól legalább évente tájékoztatja a Társaság ügyvezetőjét.

12. Adatkezelés, adatvédelem:

12.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a Panaszostól:

- a) neve;
- b) Panaszszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- 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 Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

12.2. A panaszt benyújtó Panaszos adatait az GDPR rendelet, illetve az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

12.3 .A Társaság a panaszokat- beleértve a szóbeli panaszról készült dokumentációt, valamint az elektronikus úton benyújtott panaszt-, továbbá az azokra adott válaszokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig megőrzi, fogyasztói panaszok esetén pedig a jogszabályban meghatározott szerv, hatóság kérésére bemutatja. A megőrzési idő elteltével a Társaság az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

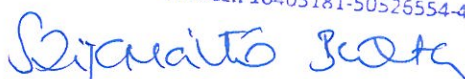
12.4. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

12.5. A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra az irattári tervben előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerint igényérvényesítéshez szükséges általános elévüli idő (5 év) leteltéig megőrizni.

Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2021. szeptember 1-jén lép hatályba.

KKM Magyar Diplomáciai Akadémia
Korlátolt Felelősségű Társaság
1016 Budapest, Berc utca 13-15.
Céj.: 01-09-203215
Adószám: 14163241-2-41
Banksz.: 10403181-50526554-48491008


Szijgyártó Beáta

ügyvezető

KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft.

IV. Mellékletek:

1. számú melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány
2. számú melléklet: Panaszkezelési űrlap

1. sz. melléklet

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszt benyújtó adatai

Név:

Lakhely, lakcím:.....

Személyigazolványa száma / cégjegyzékszám:.....

Telefonszáma:.....

E-mail:.....

Válasz megküldésének várt módja (elektronikusan, írásban postai úton, egyéb):.....

A panasz rövid leírása:

(Amennyiben szükséges, folytassa a leírást további lapon)

Kifejezett kérés megjelölése:

Kelt.:, 20.....

.....
panaszt benyújtó (panaszos)
aláírása

.....
panaszt átvevő aláírása
a KKM Magyar Diplomáciai Akadémia
Kft. képviseletében

2. számú melléklet

PANASZKEZELÉSI ŰRLAP

<u>1. Azonosító adatok:</u>			
Ügyfél (bejelentő) neve:			
Ügyfél (bejelentő) címe:			
Ügyfél (bejelentő) telefon:			
Ügyfél (bejelentő) e-mail:			
<u>2. A reklamáció, észrevétel leírása:</u>			
<u>3. A bejelentés időpontja:</u>		<u>4. Bejelentő aláírása:</u>	
<u>5. Átvétel időpontja:</u>		<u>6. Átvevő aláírása:</u>	
<u>7. A probléma kivizsgálása, oka:</u>			
<u>8. Szükséges intézkedés:</u>			
Felelős:		Határidő:	
9. Az intézkedés ellenőrzése:		10. A hatékonyság ellenőrzése	
Dátum:		Dátum:	
Intézkedés megtörtént:	Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>	Lezárható:	Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>
Igazoló:		Igazoló:	
11: Ügyfél értesítve:	Dátum:	postai személyes e-mail	12: Értesítő személy:

KKM HUNGARIAN ACADEMY OF DIPLOMACY LIMITED LIABILITY COMPANY
PROCEDURE FOR HANDLING EXTERNAL COMPLAINTS
Effective: 01.09.2021.

Introduction

KKM Hungarian Academy of Diplomacy Limited Liability Company (tax number:14163241-2-41, company registration number: 01-09-203215, hereinafter referred to as the "Company"), subject to the *provisions of Act CXXII of 2009 on the more economical operation of public companies and Act No.(2) of the Government Decree No. 339/2019 of 22.9.2009 on the internal control system of public undertakings, and the legislation in force at the time on adult education, it receives and handles complaints from external parties (complainants) independent of the Company.*

The Company has prepared and issued this Complaints Handling Policy (hereinafter: the Policy) in order to ensure transparent, efficient and prompt handling and investigation of complaints received by the Company according to uniform rules and to set out the rules for record keeping.

Contact details of the Company:

Full name: KKM Hungarian Academy of Diplomacy Ltd.

Head office: 1016 Budapest, Bérc utca 13-15.

Company registration number: 01-09-203215

E-mail: info@mdakft.hu

Represented by Beáta Szijgyártó, Managing Director

1. Purpose of the rules

1.1 The general purpose of this Policy is to strengthen the Company's internal control system and to establish a uniform organisational complaints handling policy, taking into account the relevant legal provisions.

1.2 The further purpose of this Policy is to ensure that the complaints of all users of the Company's services and of all Complainants who have dealings with the Company are resolved as quickly and efficiently as possible, so that the dissatisfied Complainant remains a satisfied and committed partner and continues to choose the Company's services, and that the complaints are dealt with and evaluated in order to continuously improve the Company's services.

2. Principles

2.1 The Company shall make it a priority to promptly investigate and remedy any concerns raised by its customers or its related parties. The Company regularly analyses the comments received and uses the results to improve its services and internal control systems.

2.2 The Company's policy in handling complaints is that the handling of complaints should be prompt, fair and substantive, with the cause of the complaint and the reason for the complaint being identified and then resolved as soon as possible. In dealing with complaints received, the Company will endeavour to provide a professional, substantive, explanatory and up-to-date response that meets the standards of public understanding.

3. Scope of the Rules

3.1 The personal scope of the Policy applies to all departments and employees of the Company and to the complainant (hereinafter referred to as the "Complainant").

3.2 The scope of the Rules covers the procedures for receiving and handling external complaints made verbally or in writing after the entry into force of these Rules, and the registration of complaints.

3.3. The Company shall in all cases comply *with the provisions of Act CXII of 2011 on the Right to Informational Self-Determination and Freedom of Information (2011. évi CXII. and Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Regulation (EC) No 95/46/EC (General Data Protection Regulation; GDPR) and shall process it in accordance with their provisions.*

3.4 The provisions of the Company's Policy on the Receipt and Investigation of Reports of Incidents of Breaches of Organisational Integrity shall apply to the receipt and investigation of reports of abuse, irregularities and integrity and corruption risks related to the operation of the Company.

3.5 The period of validity of the Rules shall be from their entry into force until their withdrawal.

5. Relevant legislation relating to the Regulation:

Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free

movement of such data, and repealing Regulation (EC) No 95/46/EC (General Data Protection Regulation; GDPR)

Act V of 2013 *on the Civil Code*

Act CXII of 2011 *on the Right to Informational Self-Determination and Freedom of Information;*

Act CXXII of 2009 *on the more economical operation of publicly owned companies;*

Government Decree No 339/2019 (XII. 23.) *on the internal control system of publicly owned companies*

Act LXXVII of 2013 *on Adult Education*

Government Decree 11/2020 (II.7.) *on the implementation of the Adult Education Act*

Although the Company is not subject to the Complaints Handling Procedure, it always takes into account Act CLXV of 2013 *on Complaints and Notifications of Public Interest.*

5. Publication of the Rules and Regulations

5.1 The Rules shall be published by publication in the usual manner in the locality following their adoption.

5.2 The Managing Director of the Company shall ensure that persons who have an employment relationship with the Company and new entrants to the Company are familiar with the Rules and that persons who do not have a legal relationship with the Company and wish to lodge a complaint are familiar with the Rules at all times.

6. Definitions, interpretative provisions

6.1 Complaint: any individual complaint against the Company's activities, services, or the actions of a department or employee of the Company, or of persons acting in the interest of or on behalf of the Company, in which the Complainant complains about the conduct, activity or omission of the Company prior to the conclusion of the contract, in connection with the conclusion of the contract, its performance, the termination of the contractual relationship or the subsequent settlement of a dispute concerning the contract.

6.2 The complaint may also contain a proposal.

6.3 A request by the Complainant or a request for general information, opinion or position from the Company, or a request by the Complainant relating to the processing of personal data by the Company or exercising a right to the protection of personal data, or a report of an event that violates the integrity of the organisation, shall not be considered a complaint, unless the request for information or request is also a complaint.

Complainant: a natural person or a company or other business entity that uses the Company's services or is the recipient of information or an offer in relation thereto. The complainant is generally a customer of the Company or a person related to the Company, but a person who does not complain about the Company's conduct in relation to another activity related to the provision of the service shall also be considered a complainant.

Key manager: the Company's Chief Executive Officer

Organisational unit: the organisational unit as defined in the Company's Rules of Organisation and Operation

Compliance officer (person): the person employed by the Company who is responsible for compliance pursuant to Article 9a of Government Decree 339/2019 (XII.23.) on the internal control system of public companies.

Complaints handling policy

7. Submission of a complaint:

7.1. Complaints may be made verbally or in writing.

7.2 Complaints shall be received by any department or employee of the Company, and verbal reports shall be documented. In order to expedite the handling of the complaint, if the Complainant believes that the procedure or the complaint can be resolved on the spot or can be easily remedied, or is based on a lack of information or a misunderstanding, the Complainant shall make a verbal complaint:

- by telephone or in person at the relevant department of the Company (Complaints Service) at a previously agreed time. When handling a complaint by telephone, the Company will not make a voice recording of the telephone communication between the Company and the Complainant.

7.3 Contact details of the Company's managers and departments are available on the Company's official website.

7.4 The Company will investigate the verbal complaint promptly and, if necessary, remedy it promptly. If the Complainant does not agree with the handling of the complaint or if it is not possible to investigate the complaint immediately, the Company shall document the verbal complaint on the Complaint Report Form and shall provide a copy of the form to the Complainant, if the verbal complaint is made in person, or if the verbal complaint is made by telephone, a copy of the form together with the response to the complaint.

7.5 Complaints shall be submitted on the form in Annex 1 in the first instance, however, if submitted in any other written form, it shall also be assessed.

7.6 The Complainant may send their written comments or complaints (signed by the Complainant or their authorised representative) to: the registered office of the Company or to the Company's central e-mail address (info@mdakft.hu)

7.7. The Complainant's signature is required for the complaint to be valid, otherwise it may be submitted without any formal requirements. The minimum content requirements include that it clearly indicates the identity of the complainant, the contact details of the complainant, the relationship of the complainant with the Company, the specific subject matter of the complaint and the signature of the complainant. In the case of a written complaint submitted by a representative or an authorised representative, the complaint must also indicate the name of the natural person acting as the authorised representative and be accompanied by the original authorisation in the form of a document in full probative effect signed by the authorised representative.

8. Investigating the complaint

8.1 The person receiving the complaint shall notify the compliance officer of the complaint by sending a copy of the complaint within two working days. If the complaint alleges that it concerns an event that violates organisational integrity, the person responsible for compliance shall inform the person receiving the complaint and shall arrange for an investigation in accordance with specific rules.

8.2 If the handling of the complaint raises a data protection issue, or if the complaint includes a request to exercise the Complainant's rights in relation to the protection of personal data, or if the complaint relates to the handling of the Complainant's personal data, the person receiving the complaint shall forward a copy of the complaint to the Data Protection Officer without delay within one working day. The investigator shall provide a response based on the DPO's opinion.

8.3. The head of the department whose duties and responsibilities are affected by the complaint shall be responsible for investigating the complaint.

8.3. A repeat complaint with the same content from the same complainant may be disregarded.

8.4 The administration of the complaint must ensure that it is handled impartially, with appropriate expertise and in accordance with the law.

8.5. One may not participate in the investigation of the complaint (bias):

a) who made the complaint

- b) the person complained against
- c) who may be affected by the outcome of the complaint procedure
- (d) for whom an objective assessment of the case cannot otherwise be expected.

8.6 If the administrator who received the complaint is competent to investigate the complaint, they will start the investigation and inform the head of the unit. If they are not competent or are biased, they shall forward the complaint to the head of the competent unit. If the content of the complaint suggests that the head of the relevant department is likely to be biased, they shall at the same time send it to the relevant competent manager or, failing that, to the managing director.

8.7 If there is a reason for bias against the head of the department, they shall immediately report it in writing to the relevant competent manager, if they are not in a dependent relationship with the competent manager or if there is a reason for bias against the relevant competent manager (also), the report shall be made to the managing director and the relevant competent manager or the managing director shall designate the department or independent member of staff to act.

8.8 The investigator shall inform the complainant of the receipt of the complaint within 2 weeks of the receipt of the complaint. The information may be waived if the complaint was delivered in person or presented verbally in person and an acknowledgement of receipt of the complaint was received.

8.9. The investigation of the complaint is free of charge and no extra fee will be charged. The complaint will be investigated taking into account all relevant circumstances.

8.10. The investigation may be carried out by examining documents, interviewing the persons concerned for the record, obtaining documents or obtaining expert opinions.

8.11. The time limit for the investigation of the complaint is 30 days from the date of notification or receipt of the complaint, the result of which must be notified to the complainant.

8.12. If the investigation is expected to take longer than this, the complainant shall be informed in writing within 10 days of the notification/receipt of the expected time for the conclusion of the procedure.

8.12. The reply letter shall provide a full answer to all questions raised by the complainant. If the complaint is rejected, the reasons for the Company's decision must be given.

8.13. Following the notification of the complainant, the investigator shall without delay ensure that the data required for registration are provided to the compliance officer.

8.14. If the complaint is found to be justified, care shall be taken to:

- (a) restore the lawfulness or the public interest or to take the necessary action in a specific case;
- b) the causes of the errors detected to be eliminated;
- c) the remedy of the damage caused, in particular through conciliation;
- d) in justified cases, to initiate proceedings for prosecution.

9. Description of the complaints handling process

9.1 Once a complaint has been lodged, the Company's primary responsibility is to decide whether or not the complaint is a complaint within the meaning of this Policy and to whom the investigation of the complaint should be entrusted.

9.2 The next task is to inform the person responsible for compliance or, if necessary, the competent staff member of the complaint and to file the complaint in accordance with the internal rules.

9.3. Once the complaint has been registered, the investigation of the complaint will begin. During the investigation stage, missing information or expert opinion may be obtained.

9.4 If all the information relevant to the complaint is available, the investigation stage is closed and a decision is taken.

9.5 There are three types of decision:

- a) Accepting the complaint,
- b) Partial acceptance of complaint;
- c) Rejection of the complaint.

9.6 The decision is followed by the preparation and sending of a response to the Complainant, as required by law or by the Complainant, in the form of any communication (written, fax, e-mail, etc.) required by the Complainant, at the end of the complaint procedure.

10. Information on legal remedies

10. If the complaint is rejected or if the statutory time limit for responding to the complaint has expired without result, the Complainant may apply to the following organisations or courts:

The owner of the Company:

Organisation name: Ministry of Foreign Affairs and Trade

Head office: 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

Registration number: 311344

Represented by (owner): dr. Pacsai-Tomassich Orsolya State Secretary

Postal address: 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

P.O. Box address: 1525 Budapest, Pf. 28.

Page: 7 / 12

Main Court.Company Cr.: 01 09 203215

Phone number: +36-1-458-1000

Fax: +36-1-212-5918

E-mail: kozkapcsolat@mfa.gov.hu

Court: In the event of a dispute concerning the conclusion, validity, effects and termination of the contract, as well as the breach of contract and its effects, the Complainant may bring an action before the competent court in accordance with the provisions of the Code of Civil Procedure (Accessible at: birosag.hu)

11. Registering a complaint

11.1 The Company's Compliance Officer shall keep a record of Complainants' complaints and the actions taken to resolve them, which shall include the following main data:

- a) the data of the Complainant;
- b) a description of the complaint, the type of complaint, the event or fact which is the subject of the complaint, the name of the item complained about and its quantity;
- c) the date and method of lodging the complaint;
- d) a description of the measure taken to remedy the complaint, and the reasons in case of a refusal,
- e) the names of the persons responsible for handling the complaint or implementing the measure, and the time limit for completing the measure and closing the complaint;
- f) information and any expert opinion obtained during the investigation;
- g) a decision on the claim identified in the complaint;
- h) the date and method of replying to the complaint;
- i) other information related to the analysis and development of complaint handling.

11.2 The Compliance Officer shall inform the Company's CEO of the record of complaint handling activity at least annually.

12. Data management, data protection:

12.1 The Company may request the following information from the Complainant in the course of the complaint handling:

- a) Name;
- b) Number of complainants;
- c) your address, registered office and postal address;
- d) your telephone number;
- (e) the method of notification;
- f) the service complained about;
- g) description of the complaint, reason;
- h) the claim of the complainant;

- i) copies of any documents in the Complainant's possession that are not available to the Company to support the complaint;
- j) in the case of a Complainant acting by proxy, a valid power of attorney;
- k) other data necessary to investigate and respond to the complaint.

12.2 The data of the Complainant submitting the complaint shall be handled in accordance with the provisions of *the* GDPR Regulation and Act CXII of 2011 *on the Right of Informational Self-Determination and Freedom of Information*.

12.3 .The Company shall keep the complaints, including the documentation of the verbal complaint and the complaint submitted electronically, as well as the responses to them for five years from the completion of the last investigative act or measure, and in the case of consumer complaints, shall present them upon request to the body or authority specified by law. After the retention period has expired, the Company shall discard the data carriers (documents).

12.4 The personal data recorded in the register of complaints may be used only for the purpose of registering complaints and handling complaints.

12.5 In addition, the Company shall be entitled to retain, for the enforcement of its rights or the performance of its obligations, the documents relating to the complaint, recorded in paper or electronic form, in accordance with the rules of record retention provided for in the filing plan, but at least until the expiry of the general limitation period (5 years) for the enforcement of claims under the statute of limitations of civil law.

Final provisions

The Rules shall enter into force on 1 September 2021, at the same time as I revoke the previous Rules of Procedure in force from 1 October 2020.

Beáta Szijgyártó
Managing Director

Annex IV:

1. Annex 1: Complaint form
2. Annex 1: Complaint handling form

1. Annex

COMPLAINT FORM

Details of the complainant

Name:

Residence, address:.....

Identity card number / company registration number:.....

Phone number:.....

E-mail:.....

Expected method of reply (electronic, written, postal, other):.....

A brief description of the complaint:

(If necessary, continue on an additional page)

Indicate an explicit request:

Cd:, 20.....

.....
complainant
signature

.....
signature of the person receiving the
complaint
on behalf of KKM Hungarian Academy of
Dipomacy Ltd.

2. Annex COMPLAINT FORM

<u>1. Identifying information:</u>			
Name of the customer (reporting):			
Address of the customer (reporting):			
Customer (reporting) phone:			
Customer (reporting) e-mail:			
<u>2. Description of the complaint or comment:</u>			
<u>3. Date of notification:</u>		<u>4. Signature of the complainant:</u>	
<u>5. Date of receipt:</u>		<u>6. Signature of the recipient:</u>	
<u>7. Investigation of the problem, the cause:</u>			
<u>8. Action required:</u>			
Responsible for:		Deadline:	
9. Verification of the measure:		10. Checking effectiveness	
Date:		Date:	
Action taken:	Yes: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Can be closed:	Yes: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>
Justification:		Justification:	
11: Customer notified:	Date:	by post personal e-mail	12: Notification person:

