Magyar Könyvvizsgálói Kamara
Oktatási Központ Kft.

1063 Budapest,
Szinyei Merse utca 8.
Tel.: +36 1 479 9900
Fax: +36 1 479 9901
info@mkvkok.hu
www.szamviteloktatas.hu

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

MÓDOSÍTÁSOKKAL EGYSÉGES SZERKEZETBEN

2024.

Felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám: B/2020/000793; E/2020/000026.

A Magyar Könyvvizsgálói Kamara Oktatási Központ Kft. (a továbbiakban: Társaság) a szolgáltatásaihoz kapcsolódó ügyfélszolgálati és panaszkezelési feladataival összefüggésben az alábbi szabályokat határozza meg.

I. Az ügyfélszolgálat működése

1.) Személyes ügyintézés – személyes ügyfélszolgálat keretében

A szolgáltatásokkal kapcsolatos információ- és tájékoztatáskérés, iratleadás személyesen is elérhető:

1. Budapesten a Társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a 1063 Budapest, Szinyei Merse Pál utca 8. szám alatti irodában.
2. A személyes ügyintézésre hétfőtől csütörtökig 8:00-tól 16:00-ig, illetve pénteken 8:00-tól 13:00 óráig van lehetőség, a szakterületértfelelős munkatársnál, illetve ezen időszakokon kívül előzetes egyeztetés alapján. A regionális igazgatóságokon hétfő-szerda-péntek 9:00 és 14:00 óra között van lehetőség személyes ügyintézésre az alábbi címeken:

Észak-alföldi Regionális Igazgatóság
4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép. 1/108. iroda.

Dél-alföldi Regionális Igazgatóság
6722 Szeged, Kossuth sugárút 17.

Közép-dunántúli Regionális Igazgatóság
8200 Veszprém, Nap utca 3. fszt. 4.

Nyugat-dunántúli Regionális Igazgatóság
9700 Szombathely, Jókai u. 14. fsz. 121.

2.) Telefonon és elektronikus levélben

A Társaság szolgáltatásairól telefonon is kérhető felvilágosítás az 1-es pontban megadott munkaidőben.

A Társaság 06/1-479-9900 telefonszámon ügyfélközpontot működtet, amelynek menüpontjain keresztül elérhetőek a különböző képzésekért, valamint a szoftverek és kiadványok forgalmazásáért felelős munkatársak.

A Társaság szolgáltatásaival kapcsolatos megkeresés elektronikus úton is megküldhető az info@mkvkok.hu, valamint a regionális igazgatóságok lentiekben felsorolt elektronikus címeire, illetve az adott képzésért, rendezvényért felelős kolléga közvetlen e-mail címére is. A megkeresett munkatárs az írásbeli megkeresésre haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül válaszol. Távollét, akadályoztatás esetén az elektronikus levélre rendszerünk automatikus választ küld a sürgős esetben való ügyintézés módját is megjelölve.

A regionális igazgatóságok a következő telefonszámokon, valamint elektronikus címeken érhetőek el:

Dél-alföldi Regionális Igazgatóság (Szeged) tel: +36 (30) 371 5432
e-mail cím: szeged@mkvkok.hu

Észak-alföldi Regionális Igazgatóság (Debrecen) tel: 06/30-371-5434, 06/30-726-0545
e-mail cím: debrecen@mkvkok.hu

Közép-dunántúli Regionális Igazgatóság (Veszprém) tel: +36 (30) 726 5750
e-mail cím: veszprem@mkvkok.hu

Nyugat-dunántúli Regionális Igazgatóság (Szombathely) tel: 06/94-785-240, 06/30-821-0119
e-mail cím: szombathely@mkvkok.hu

3.) Internetes felületen keresztül

A Társaság szolgáltatásai a www.szamviteloktatas.hu, illetve az www.mkvkok.hu weblapok útján érhetőek el. A honlapok a nap 24 órájában az érdeklődők rendelkezésére állnak, a karbantartás miatti rövid idejű leállásokat kivéve (tervezett karbantartás: minden hónak első vasárnapján 03:00-05:00 között).

A honlapokon megtalálhatóak a különböző képzések, továbbképzések, rendezvények, azok időpontjai, tervezett indulási időpontjai, helyszínei, díjai és a jelentkezés módja, valamint hírek és egyéb szakmai információk. A honlapokon keresztül online jelentkezésre is van lehetőség. A honlapokon webshop is üzemel, ahol megrendelhetőek az általunk forgalmazott kiadványok.

A honlapokba beépített kapcsolatfelvételi űrlapon keresztül az érdeklődők tájékoztatást kérhetnek email címük és/vagy telefonszámuk megadásával a Társaság különböző szolgáltatásairól.

A képzésben résztvevők felnőttképzési tevékenységének támogatására ún. Hallgatói Információs Portált is működtet a Társaság, amely a képzésben résztvevők regisztrációját követően a honlapokon keresztül érhető el. A hallgatói portálon a regisztráltak, a képzésben résztvevők hasznos információkhoz juthatnak. A portálon kerülnek rögzítésre a képzésben résztvevők tanfolyami, továbbképzési jelentkezései, tudásméréseik eredményei, pénzügyi dokumentumaik, esetleges Kredit Klub tagságukkal kapcsolatos adataik, valamint a tanfolyami segédanyagok is.

II. Panaszok kezelése

A Társaság törekszik arra, hogy ügyfelei (érdeklődők, jelentkezők, képzésben résztvevők, partnerek) a nyújtott szolgáltatásokat megelégedéssel vegyék igénybe. Kiemelten fontos ezért az ügyfelek véleményének meghallgatása és észrevételeik figyelembevétele. A Társaság minden panasz esetén a közös megegyezésre törekszik.

A panaszkezelési rendszer biztosítja, hogy a beérkező visszajelzéseket a Társaság felhasználhassa és a szolgáltatásai minőségének színvonalát javítsa, emelje.

Panasz: a Társaság bármely szolgáltatásával kapcsolatosan megtett bejelentés, reklamáció.

Az ügyfelek írásban, telefonon, elektronikus úton, illetve személyesen fordulhatnak panasszal a Társasághoz.

- Írásban: a 1063 Budapest Szinyei Merse u. 8. levelezési címen
- Elektronikus levélben: info@mkvkok.hu
- Telefonon: +36 1 479 99 00 hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig
- Személyesen: a 1063 Budapest Szinyei Merse u. 8. címen hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig
- Képzéssel kapcsolatos panaszok esetén a következő direkt linken keresztül: **https://minosites.hu/urlap/?code=i1x9xuro38cr86i284igf**

A panaszfelvevő a személyesen vagy telefonon megtett panaszok esetén a panasz tárgya szerint illetékes csoportvezető/a szakterületért felelős munkatárs.

A panasz dokumentálása:

- A személyesen bejelentett, illetve telefonon közölt panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és igyekszik azt kezelni azt. Ebben az esetben nem szükséges panaszfelvételi űrlapot kitölteni.
- Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem biztosítható, vagy a panasz írásban érkezik, illetve, ha az ügyfél a panaszkezelés módjával nem ért egyet, akkor az a panasz tárgya szerint illetékes csoportvezető, avagy a panaszt felvevő szakterületért felelős munkatárs panaszfelvételi űrlapot tölt ki, melynek egy példányát az ügyfélnek át kell adni, illetve meg kell küldeni. A panasszal kapcsolatos állásfoglalást, intézkedést indokolással ellátva írásba kell foglalni, és a panasz beérkezését követő öt munkanapon belül megküldeni az ügyfélnek.

Amennyiben a panasz pénzügyi elszámolással kapcsolatos, úgy az intézkedés megtételéhez a pénzügyi-számviteli csoportvezető véleményét is ki kell kérni.

A panaszt elsődlegesen annak felvevője, a panaszfelvételi űrlapot kitöltő személy vizsgálja meg és ő köteles biztosítani szükségesnek minősített azonnali intézkedések megtételét is. A panasz elsődleges kivizsgálója, a panasz megtételéről, a vizsgálatának eredményéről és a szükség szerinti azonnali intézkedésekről haladéktalanul köteles tájékoztatni az oktatási igazgatót, aki további intézkedések megtételéről is dönthet kapcsolódóan. Amennyiben a panasz ügyintézése a tárgyára tekintettel meghaladja a csoportvezető hatáskörét, már az azonnali intézkedések megtételét megelőzően bevonja az ügy intézésébe az oktatási igazgatót olyan módon, hogy javaslatot tesz a szükséges intézkedésekre, illetve az ügyvezető szükség szerinti bevonására is.

A panaszfelvételi űrlapok és a panaszokra adott válaszok a Társaság iratkezelési szabályzata szerint kerülnek kezelésre.

III. Záró rendelkezések

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi dolgozójára. Jelen szabályzat 2024. március 1-jén lép hatályba, és ezzel egyidejűleg hatályát veszti valamennyi vonatkozó más belső szabályzat.

A szabályzatot hozzáférhetővé kell tenni valamennyi dolgozó számára és annak elérhetőnek kell lennie a Társaság valamennyi ügyfélszolgálati pontján, s a Társaság honlapján is, hogy az valamennyi ügyfél számára megismerhető legyen.

Budapest, 2024. február 29.

dr. Lakrovits Elvíra
ügyvezető