



NEMZETI
FILMINTÉZET
MAGYARORSZÁG

A NEMZETI FILMINTÉZET KÖZHASZNÚ NONPROFIT ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Aláírás dátuma: 2023. július „18.”

Hatálybalépés dátuma: 2023. július „18.”

Pál Ákos Bertalan

vezérigazgató

Nemzeti Filmintézet Közhasznú Nonprofit Zrt.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA.....	3
2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
3. A PANASZ ELŐTERJESZTÉSE.....	3
4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	4
5. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, BEJELENTŐK VÉDELME.....	5
6. A VIDEO ON DEMAND SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK	5
7. FOGYASZTÓKKAL ÉS ÜZLETI PARTNEREKKEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS MEGFELELŐSÉGI KONTROLLJA	7
8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	7

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA

1.1. A Nemzeti Filmintézet Közhasznú Nonprofit Zrt. (székhely: 1145 Budapest, Róna utca 174.; cégjegyzékszám: 01-10-047056; a továbbiakban: „Filmintézet”) jelen Panaszkezelési Szabályzatának (a továbbiakban: „Szabályzat”) célja, hogy a Filmintézet lehetőséget biztosítson a panaszok és közérdekű bejelentések hatékony, átlátható, jogszerű, prudens és gyors kezelésére, illetve rögzítse ennek eljárását, a panaszügyintézés módját.

1.2. A Szabályzat alapelve, hogy a Filmintézet a panaszokat és a panaszosokat mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbírálás keretében, a jóhiszeműség és tisztesség, az adott helyzetben elvárható magatartás követelményének szem előtt tartásával, a kiszámíthatóság, valamint a bejelentők védelmének biztosításával kezeli.

1.3. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed mindazon természetes személyekre, jogi személyekre, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezetekre, akik/amelyek a Filmintézethez panasszal vagy közérdekű bejelentéssel fordulnak (a továbbiakban együtt: „Panaszos”).

1.4. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden olyan kérelemre vagy reklamációra, amely tartalmát tekintve a jelen Szabályzat 2.1. pontja szerinti panasznak, vagy 2.2. pontja szerinti közérdekű bejelentésnek minősül (a továbbiakban együtt: „Panasz”). Nem minősül Panasznak az általános tájékoztatáskérés, a vélemény vagy állásfoglalás kérése, a közérdekű adatigénylés, valamint a sajtómegkeresés.

2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

2.1. Panasz: 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.

2.2. Közérdekű bejelentés: bejelentés, mely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

3. A PANASZ ELŐTERJESZTÉSE

3.1. A Panaszos a Panaszt

- személyesen a Filmintézet székhelyén (1145 Budapest, Róna utca 174.)
- szóban telefonon a Filmintézet központi telefonszámán (+36 1 461 1320)

munkanapokon 09:00 óra és 17:00 óra között terjesztheti elő (a továbbiakban együtt: „Szóbeli Panasz”).

3.2. A Panaszos a Panaszt írásban is benyújthatja a Filmintézet részére a levél

- elektronikus úton az nfi@nfi.hu e-mail címre vagy
- postai úton a Filmintézet 1145 Budapest, Róna utca 174. szám alatti címre

való küldésével (a továbbiakban együtt: „Írásbeli Panasz”).

3.3. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon Panaszos által tett ismételt Panasz vizsgálata mellőzhető. A Panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a Panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő Panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett Panasz vizsgálatát a Filmintézet mellőzi.

3.4. Ha a Panasz kivizsgálására nem a Filmintézet jogosult, a Panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a Panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a Panasz jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

4.1. A Filmintézet részéről a Panaszos azonosítása céljából adatbekérésre akkor kerülhet sor, ha az összeegyeztethető az adatvédelmi jogszabályokban, valamint a Filmintézet Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában foglaltakkal.

4.2. A Panasz formai követelmények nélkül nyújtható be. A Panasznak tartalmaznia kell legalább a következő információkat: Panaszos neve, elérhetősége, Panasz tárgya, Panasszal kapcsolatos igény. Az azonosíthatatlan személy által tett Panasz vizsgálatát a Filmintézet szerv mellőzheti.

4.3. Ha a Panasz vizsgálata során nyilvánvalóvá válik, hogy a Panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a Filmintézet a Panasz elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

4.4. A Filmintézet munkavállalója a részére küldött Írásbeli Panaszt köteles haladéktalanul a Vezérigazgatóság részére továbbítani, illetve a Panaszos által előterjeszteni kívánt Szóbeli Panasz esetén a munkavállaló köteles a Vezérigazgatóság elérhetőségeiről (1145 Budapest, Róna utca 174.; nfi@nfi.hu; +3614611320) a Panaszost indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatni a Panasz előterjesztésének biztosítása céljából.

4.5. A Filmintézet Vezérigazgatósága a Panaszt nyilvántartásba veszi. Szóbeli Panasz esetében annak előterjesztésével egyidejűleg a Filmintézet Vezérigazgatósága gondoskodik jegyzőkönyv felvételéről.

A jegyzőkönyvet úgy kell felvenni, hogy az a következő tartalmi elemeket tartalmazza: Panaszos neve, elérhetősége, a Panasz tárgya, a Panaszos által előadott tények és okok, a Panaszos Panasszal kapcsolatos igénye, a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő iratok másolata, meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetén érvényes meghatalmazás, Panasz kivizsgálásához szükséges egyéb információ.

4.6. A Panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A Filmintézet a Panasz elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a Panaszost haladéktalanul írásban értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a Panasz elintézéséről a Panaszost szóban tájékoztatva lett, és azt a Panaszos tudomásul vette.

4.7. A Vezérigazgatóság – a Panasz tárgya alapján – a Panasz beérkezésétől számított 3 (három) napon belül intézkedik a Panasz – valamint, ha jegyzőkönyv is felvételre került, akkor a jegyzőkönyv – másolati példányának illetékes szervezeti egység vezetője részére való megküldése felől. Az illetékes szervezeti egység vezetője legfeljebb 20 napon belül előkészíti, aláírja és megküldi a Panaszra adott választ a Filmintézet Vezérigazgatósága részére. A Filmintézet Vezérigazgatósága a választ a választerv beérkezésétől számított legfeljebb 3 (három) napon belül megküldi a Panaszra adott választ a Panaszos részére a Panaszos által megválasztott kapcsolattartási mód szerint.

A Panaszra adott válaszlevelet a Filmintézet köteles indokolással ellátni.

A Filmintézet Vezérigazgatója dönthet úgy, hogy ha a Panasz több szervezeti egységet érint vagy kiemelt jelentőséggel bír, akkor ő maga vagy kijelölése alapján – meghatalmazás útján – melyik szervezeti egység vagy igazgatóság vezetője gyakorolja a cégjegyzési jogot a Panaszra adott válaszlevél tekintetében.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a Filmintézet a Panaszost - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell. A vizsgálat teljes időtartama a 6 (hat) hónapot nem haladhatja meg.

4.8. Filmintézet Vezérigazgatósága a Panaszra adott választ nyilvántartásba veszi és gondoskodik annak, valamint az egyéb kapcsolódó dokumentumok (pl. jegyzőkönyv) tárolásáról a Filmintézet vonatkozó belső szabályozó eszközeiben foglaltak szerint.

4.9. A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

5. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, BEJELENTŐK VÉDELME

5.1. A Panaszost nem érheti hátrány a Panasz megtétele miatt, kivéve, ha megállapítást nyer, hogy rosszhiszeműen járt el, és alapos okkal feltehető, hogy a bejelentésével összefüggésben bűncselekményt, szabálysértést követett el, a Filmintézet belső szabályzatában foglaltakat szándékosan megszegte, vagy másnak kárt, illetve egyéb sérelmet okozott.

5.2. A Panaszos személyes adatai – kivéve: bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény felmerülése esetén – csak a Panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a Panaszos hozzájárult. A Panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha a Panasz természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a Panaszos személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

6. A VIDEO ON DEMAND SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

6.1. A Filmintézet video on demand (a továbbiakban: „VoD”) szolgáltatásával összefüggésben előterjesztett Panasz kezelésére a Szabályzat 1-3. pontjaiban foglaltakat a jelen 4. pontban írt eltérésekkel kell alkalmazni.

A Filmintézet a VoD szolgáltatás nyújtásával összefüggő Panaszok kezelését telefonon és e-mailben történő benyújtás esetén külsős szolgáltató (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat) igénybevétele útján, személyesen valamint postai úton történő előterjesztés esetén saját hatáskörben biztosítja az e pontban foglaltak szerint.

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- Telefon: +36 1 999 5055
- E-mail: info@filmio.hu

Személyesen és postai úton Panaszokat a Filmintézet 2.1 pontban megjelölt székhelyén és ügyfélfogadási idejében fogad.

Az Ügyfélszolgálat jogosult és köteles saját hatáskörben – a Filmintézet bevonása nélkül – a Panasz megválaszolására, kivéve azokat az eseteket, amikor a Panasz megválaszolásához nem áll az Ügyfélszolgálat rendelkezésére valamely információ vagy székhelyén személyesen és postai úton előterjesztett Panasz esetén abban az esetben, ha a Filmintézet úgy dönt, hogy saját hatáskörben intézkedik a Panasz megválaszolása felől. Amennyiben a Panasz megválaszolásához nem áll az Ügyfélszolgálat rendelkezésére valamely információ, az Ügyfélszolgálat jogosult és köteles a Panaszt írásban a Filmintézet részére továbbítani.

A Filmintézet által nyújtott VoD szolgáltatás nem közszolgáltatás, és külön törvény sem határozza meg a Filmintézet számára ügyfélszolgálat működtetését, így a Filmintézet megbízásából külsős szolgáltató által üzemeltetett Ügyfélszolgálat fogalma nem azonos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B.§ szerinti „ügyfélszolgálat” fogalmával, és nem terjednek ki rá az e jogszabályhely szerinti előírások.

6.2. Panaszos által az Ügyfélszolgálaton telefonon útján előterjesztett Panasz esetén az Ügyfélszolgálat telefonon haladéktalanul megválaszolja a Panaszt. Amennyiben az Ügyfélszolgálat telefonon információhiány miatt nem tudja nyomban megválaszolni a Panaszt, az Ügyfélszolgálat a telefonos Panaszt elektronikusan haladéktalanul rögzíti és megküldi az info@filmio.hu e-mail címre. Ebben az esetben az Ügyfélszolgálat a telefonon érkezett Panaszt annak

beérkezéstől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül írásban megválaszolja a Panaszos részére, azzal, hogy a válasz előkészítése során figyelemmel kell lennie a Filmintézet és az Ügyfélszolgálatot üzemeltető külsős szolgáltató között létrejött szolgáltatói szerződésben meghatározott részhatáridőkre.

Amennyiben az Ügyfélszolgálat a Panaszt nem tudja megválaszolni mert nem áll rendelkezésére a szükséges információ a megválaszoláshoz, a Filmintézet és az Ügyfélszolgálatot üzemeltető külsős szolgáltató között létrejött szolgáltatói szerződésben meghatározott határidőn belül megküldi a Panaszt a Filmintézet Forgalmazás Támogatás Igazgatója vagy a Filmintézet által kinevezett más személy részére.

A Forgalmazás Támogatási Igazgató vagy a Filmintézet által kinevezett más személy a Panasz részére történő megküldését követően a Filmintézet és az Ügyfélszolgálatot üzemeltető külsős szolgáltató között létrejött szolgáltatói szerződésben meghatározott határidőn belül megküldi a Panasz megválaszolásához szükséges információt az Ügyfélszolgálat részére. Az Ügyfélszolgálat a jelen pontban meghatározott válaszadási határidőre figyelemmel előkészíti továbbítja a válaszlevelet a Panaszos részére.

6.3. Panaszos által az Ügyfélszolgálaton e-mail útján előterjesztett Panasz esetén az Ügyfélszolgálat az e-mail beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül megválaszolja a Panaszt. Amennyiben az Ügyfélszolgálat a Panaszt információhiány miatt nem tudja előreláthatóan megválaszolni, az Ügyfélszolgálat indokolatlan késedelem nélkül továbbítja a Panaszt a Filmintézet Forgalmazás Támogatás igazgatója vagy a Filmintézet által kinevezett más személy részére.

A Forgalmazás Támogatási Igazgató vagy a Filmintézet által kinevezett más személy a Panasz részére történő megküldését követően, a Filmintézet és az Ügyfélszolgálatot üzemeltető külsős szolgáltató között létrejött szolgáltatói szerződésben meghatározott határidőn belül megküldi a Panaszra adandó válaszlevél tartalmára vonatkozó javaslatát az Ügyfélszolgálat részére. Az Ügyfélszolgálat a jelen pontban meghatározott válaszadási határidőre figyelemmel továbbítja a válaszlevelet a Panaszos részére.

6.4. A Facebook Ireland Ltd. által üzemeltetett Facebook közösségi médián (a továbbiakban: „Facebook”) keresztül a Filmintézethez benyújtott kérelme, kifogása, reklamációja nem minősül jelen Szabályzat szerinti Panasznak azzal, hogy a Facebook valamely felhasználójának Facebook-on keresztül a Filmintézet vagy az Ügyfélszolgálat részére címzett kérelem, kifogás, reklamáció kezelését és megválaszolását a Filmintézet saját hatáskörben vagy a Filmintézet utasításai alapján az Ügyfélszolgálat végzi.

6.5. Panaszos által a Filmintézet székhelyén személyesen előterjesztett Panasz esetén a Filmintézet arról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és azt indokolatlan késedelem nélkül megküldi elektronikusan az Ügyfélszolgálat részére vagy saját hatáskörben intézkedik annak 30 (harminc) napon belüli megválaszolása felől. A Panasz e pont szerinti kezelésére a továbbiakban a 4. fejezetben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy a szóbeli panasz felvételére – a jelen Szabályzat 4.7. pontjában foglaltakra figyelemmel – vagy a panasz Ügyfélszolgálat felé történő továbbítására illetékes igazgatóságnak a Forgalmazás támogatási igazgatóság minősül.

6.6. Panaszos által a Filmintézet címére postai úton előterjesztett Panasz esetén a Filmintézet a Panaszt vagy indokolatlan késedelem nélkül továbbítja elektronikus úton az Ügyfélszolgálat részére vagy saját hatáskörben intézkedik annak 30 (harminc) napon belüli megválaszolása felől. A Panasz e pont szerinti kezelésére a továbbiakban a 4. fejezetben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy a postai úton előterjesztett Panasz megválaszolására vagy a panasz Ügyfélszolgálat felé történő továbbításra illetékes igazgatóságnak a Forgalmazás támogatási igazgatóság minősül.

6.7. Amennyiben a 6.2-6.6 pontok szerint bármely módon olyan Panasz kerül az Ügyfélszolgálat részére megküldésre, amely alapján a Filmintézetnek a Panaszos felé visszafizetési kötelezettsége keletkezik, úgy az Ügyfélszolgálat a Panaszos által kezdeményezett fizetési művelet megindításától számított 14 (tizennégy) napon belül jogosult és köteles intézkedni a Panaszos által VoD szolgáltatás igénybevételéért megfizetett díj Panaszos részére való visszafizetése felől. A visszafizetés feltétele minden esetben a Filmintézet Forgalmazás Támogatás igazgatója vagy a Filmintézet által kinevezett más személy írásbeli jóváhagyása, melyet az Ügyfélszolgálat szintén e 14 (tizennégy) napon belül köteles beszerezni.

7. FOGYASZTÓKKAL ÉS ÜZLETI PARTNEREKKEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS MEGFELELŐSÉGI KONTROLLJA

7.1. A Megfelelést támogató szervezeti egység vezetője minden év december 31. napjáig a fogyasztókkal és üzleti partnerekkel folytatott üzleti célú kommunikációra vonatkozó információk megismerése céljából megkeresést intéz a Forgalmazás Támogatási Igazgatóhoz.

A Forgalmazás Támogatási igazgatóság a Megfelelést támogató szervezeti egység megkeresése kézhezvételét követő év január 31. napjáig megküldi a Megfelelést támogató szervezeti egység vezetője részére a kért információkat.

7.2. A Megfelelést támogató szervezeti egység összeveti a fogyasztókkal és az üzleti partnerekkel folytatott üzleti célú levelezés tartalmát a külső és belső előírásokkal és megállapítja, hogy a külső és belső előírásoknak megfelelően került-e lefolytatásra a fogyasztókkal és üzleti partnerekkel az üzleti célú kommunikáció.

7.3. A Megfelelést támogató szervezeti egység vezetője tájékoztatja a Forgalmazás Támogatási Igazgatót a megfelelőségi vizsgálat eredményéről.

8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

8.1. A Filmintézet gondoskodik a Szabályzat hivatalos honlapján való közzétételéről.

8.2. Jelen Szabályzat annak aláírásának lép hatályba, mellyel egyidejűleg hatályát veszti valamennyi, ugyanezen tárgykörben kiadott szabályzat.

