



ÖREGLAKI VADFELDOLGOZÓ Korlátolt Felelősségű Társaság

Panaszkezelési szabályzat

Érvényes: 2021. január 1.-től

Készítette:

Dr. Neszményiné dr. Balogh Szilvia
megfelelési tanácsadó

Jóváhagyta:

Buzánszky Láng Mónika
ügyvezető igazgató



Panaszkezelési szabályzat

2021. 01. 01.

BSZ26

2/6 oldal

A Szabályzat célja

Az Öreglaki Vadfeldolgozó Kft. (a továbbiakban: „**Társaság**”) a *panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2013. évi CLXV. törvényben, 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.) Kormányrendelet 7. §-ának (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Társaság a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen szabályzatot (a továbbiakban: „**Panaszkezelési szabályzat**”) készítette.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján kerül közzétételre.

1. Alapelvek

A Társaság kiemelt feladatként kezeli Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemezi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásának és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

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.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

3. Vonatkozó jogszabályok

- A polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény;
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet.



Panaszkezelési szabályzat

2021. 01. 01.

BSZ26

3/6 oldal

4. Panasz bejelentése, rögzítése

4.1. Szóbeli panasz:

Személyesen a Titkársági (továbbiakban: ügyfélszolgálati) irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: +36-85/ 530-014, +36/30/6415305

Ügyélfogadás és nyitvatartási idő: 8-16 óráig

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, amelynek egy másolati példányát a Társaság átadja az Ügyfélnek. Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket 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 elkülönítette 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) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

4.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen: az ügyfélszolgálati irodában
- b) postai úton (cím: 8697 Öreglak, Vasadi-hegy)
- c) elektronikus úton (e-mail: titkarsag@vadfeldolgozo.hu) nyújtható be.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon megküldi az Ügyfélnek.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokai elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelemmel a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.



Panaszkezelési szabályzat

2021. 01. 01.

BSZ26

4/6 oldal

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- 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, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró egyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

5. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

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

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

A döntésnek három fajtája van:

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

A döntéshozatalt, a panasz eljárás befejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényel közlései formában (írásban, faxon, e-mailben stb.).

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.



Panaszkezelési szabályzat

2021. 01. 01.

BSZ26

5/6 oldal

Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi választási határidő eredménytelenül telt el.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – *a polgári perrendtartásról szóló törvény 2016. évi CXXX. törvény* rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

6. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

Kapcsolattartó: A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az Ügyfelek kapcsolattartóját az ügyvezető jelöli ki.

7. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panasziról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

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

A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályi szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

8. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat 2021. január 01. napjától lép hatályba.

Mellékletek:

1. számú melléklet: - Panaszbejelentő nyomtatvány



Panaszkezelési szabályzat

2021. 01. 01.

BSZ26

6/6 oldal

1. számú melléklet

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

Ügyfél neve:

Intézmény megnevezése:

Lakcím/székhely:

Személyi igazolvány száma/Céggjegyzék száma:

Telefonszám:

Fax:

E-mail:

A panasz rövid leírása:

(Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.)

Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:

Kelt:

Ügyfél aláírása

Panaszfelvevő aláírása