

**SEFAG Erdészeti és Faipari
Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
K a p o s v á r**



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2020. október 01-től

Verzió: 1.

Kiadás dátuma: 2020. szeptember 23.

Készítette:

Isó Lajos

ellenőrzési osztályvezető

Szakáné dr. Burányi Mária

jogi és igazgatási osztályvezető

Ellenőrizte:

Kovács László

gazdasági vezérigazgató-helyettes

Jóváhagyta:

Fehér István
vezérigazgató

2020.

SEFAG ERDÉSZETI ÉS FAIPARI Zrt.
7400 Kaposvár, Bajcsy-Zs. u. 21.
Tel.: 82/505-100
(13.)

1. A Szabályzat célja

A SEFAG Erdészeti és Faipari Zrt. (a továbbiakban: „**Társaság**”) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben 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 Panaszkezelési Szabályzatot (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) készítette.

A mindenkor hatályos Szabályzat a Társaság honlapján (www.sefag.hu) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 7400 Kaposvár, Bajcsy-Zs. u. 21.
- Telefon: +36-82/505-100
- Telefax: +36-82/505-133
- Honlap: www.sefag.hu
- E-mail: titkarsag@sefag.hu
- Cégjegyzékszám: Cg.14-10-300060

2. 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.

3. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és munkavállalójára kiterjed. A Szabályzat be nem tartása munkajogi szankciókat von maga után. A Társaság munkavállalói kötelesek minden körülmény között a Társaság érdekeit szem előtt tartva betartani a Szabályzatban foglaltakat.

A Szabályzat tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek (a továbbiakban együttesen: „**Ügyfél**”) által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen Szabályzat 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.

4. 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;

5. Panasz bejelentése, rögzítése

5.1. Szóbeli panasz:

Szóbeli panasz tehető:

- a) Személyesen a Társaság székhelyén, illetve szervezeti egységeinél munkanapokon 8.00 - 16.00 óra (h-cs), 8.00 - 13.00 óra (p) között.
- b) Telefonon panasz tehető a +36-82/505-100 telefonszámon.

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. Ügyfélszolgálatot nem működtet a Társaság. Személyes ügyintézés a Társaság székhelyén, illetve az egyes szervezeti egységek kijelölt helyiségében 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.

5.2. Írásbeli panasz:

Írásbeli panasz tehető:

- a) személyesen a Társaság székhelyén, illetve szervezeti egységeinél átadva,
- b) postai úton az alábbi címen: SEFAG Erdészeti és Faipari Zrt. 7400 Kaposvár, Bajcsy-Zs. u. 21.,
- c) elektronikus úton az alábbi e-mail címre: titkarsag@sefag.hu.
- d) a www.sefag.hu/kozonségkapcsolatok/kerdezzen honlap menüpont alatt.

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 indokaik 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 kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, tovább a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt, vagy gazdasági társaságok esetén cégszerűen aláírt – eredeti meghatalmazást.

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 30 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 Ügyfélől:

- 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 egy fél 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.

6. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata a panasz iktatása. 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) a panasz elfogadása,
- b) a panasz részbeni elfogadása,
- c) a panasz elutasítása.

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

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított 5 évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati lehetőségeiről az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek lehetőségei akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:

1. Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: +36-82/501-000

E-mail: skik@skik.hu

Honlap: <http://www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet>

Fax: +36-82/501-046

2. Kaposvári Törvényszék

Cím: 7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky Endre u. 3.

Levelezési cím: 7401 Kaposvár Pf. 116.

Központi telefonszám: +36 82/ 528 228

e-mail: torvenyszek@kaposvarit.birosag.hu

Honlap: <https://kaposvaritorvenyszek.birosag.hu/>

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 rendelkezései szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

7. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és a fogyasztóvédelmi referens

Kapcsolattartó: A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az Ügyfelek kapcsolattartója a panasszal érintett szervezeti egység vezetője által kijelölt ügyintéző.

Fogyasztóvédelmi referens: A Társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/D. § (1) bekezdése alapján köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

A fogyasztóvédelmi referens feladata:

- a Társaság fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése;
- a Társaság alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése;
- kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

- a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy
- b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

8. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panaszairól 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 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.

9. Egyéb rendelkezések

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Panasztv., valamint a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok, belső szabályzatok és utasítások az irányadók.

A Szabályzatot szükség szerint, de legalább ötévenként felül kell vizsgálni.

1. számú melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

Ügyfél neve:

A képviselt szervezet 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