S_VEZ/134-1/2025

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

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2025. november 01-től

Verzió: 3.
Kiadás dátuma: 2025. október 31.

Készítette:
Szakáné dr. Burányi Mária
jogi és igazgatási osztályvezető

Ellenőrizte:
Takács Tibor
gazdasági vezérigazgató-helyettes
Bogdán Balázs
termelési vezérigazgató-helyettes

Jóváhagyta:

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

Fehér István
vezérigazgató

1. A Szabályzat célja

A SEFAG Erdészeti és Faipari Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „**Társaság**") 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 elemzi, 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
- 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. A szóbeli panaszról, illetve, 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 (1. sz. melléklet) a következőket tartalmazza:

a) az Ügyfél neve;
b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe vagy elektronikus levelezési címe, telefonszáma;
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten 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 Társaság képviseletében a jegyzőkönyvet felvevő személy Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról szóló nyilatkozata, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
h) a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
i) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma;
j) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyvéd. törvény) 17/A. § (5a) bekezdésében foglaltakra vonatkozó figyelmeztetés;
k) 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 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 panasznak 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 estén, 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 Ügyféltől:

a) neve;
b) ügyfélszám;
c) lakcíme, székhelye, levelezési címe vagy elektronikus 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 panaszeljárás 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 lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:
1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Pécs
Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
Elérhetőség:
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: +36 72/507-154
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
Honlap: https://baranyabekeltetes.hu/

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://birosag.hu/kaposvari-torvenyszek

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 Fogyvéd. 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 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

SEFAG Zrt. Panaszbejelentő nyomtatvány/jegyzőkönyv

1. Ügyfél adatai:

Ügyfél neve: .....

A képviselt szervezet megnevezése (amennyiben releváns): .....

Lakcím/székhely/levelezési cím: .....

Adószám (amennyiben releváns): .....

Telefonszám: .....

E-mail: .....

2. A panasz előterjesztésének/jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, módja:

3. A panasz részletes leírása a panasz okának és a konkrét igényeknek, valamint a panasszal érintett szerződés-/ügyiratszám megjelölésével: (Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.)

4. A panaszt alátámasztó dokumentumok másolata: mellékelve / nincs ilyen

5. Az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

6. A SEFAG Zrt. képviseletében a panaszt felvevő személy Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról szóló nyilatkozata, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:

7. A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma:

Ügyfél tudomásul veszi, hogy hivatkozással a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyvéd. törvény) 17/A. § (5a) bekezdésében foglaltakra, amennyiben a jelen panaszbejelentő nyomtatvány/jegyzőkönyv felvétele során nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét, panaszának részletes leírását, a panaszt alátámasztó iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét nem adja meg, vagy a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével jelen panaszbejelentési nyomtatvány/jegyzőkönyv aláírását megtagadja, a SEFAG Zrt. a panasz elintézése során a Fogyvéd. törvény 17/A. § (6) bekezdésében foglaltak alkalmazását mellőzi. *[Fogyvéd. törvény 17/A. § (6) Az*

írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.]

Kelt: .....

.....	.....
panaszt előterjesztő ügyfél aláírása	panaszt felvevő ügyintéző aláírása

A jelen panaszbejelentési nyomtatvány/jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem.
Kelt: .....

.....
panaszt előterjesztő ügyfél aláírása

.... Pótlap

Kiegészítés a jegyzőkönyv .... pontjához

Kelt: .....

.....	.....
panaszt előterjesztő ügyfél aláírása	panaszt felvevő ügyintéző aláírása