



ÉSZAKERDŐ Zrt.

# ÉSZAKERDŐ Erdőgazdasági Zártkörűen Működő Részvénytársaság

## Panaszkezelési szabályzata

Készítette: dr. Fodor Márta  
ov. jogtanácsos

Ellenőrizte: Bak Julianna  
közgazdasági vezérigazgató-helyettes

Kiadja:   
Zay Adorján  
vezérigazgató  
A Főn.: 14-15/2020. számú Vezérigazgatói Utasítással

Hatályos: 2020. július 1. napjától

## 1. A Szabályzat célja

Az **ÉSZAKERDŐ Zrt.** (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.) Korm.rendelet 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 ([www.eszakerdo.hu](http://www.eszakerdo.hu)) kerül közzétételre.

### A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 3525 Miskolc, Deák tér 1.
- Telefon: 06-46/501-501
- Telefax: 06-46/501-505
- Honlap: [www.eszakerdo.hu](http://www.eszakerdo.hu)
- E-mail: [eszakerdo@eszakerdo.hu](mailto:eszakerdo@eszakerdo.hu)
- Cégjegyzékszám: 05-10-000135

## 2. Alapelvek

A Társaság kiemelt feladatként kezeli üzletfelei, partnerei felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett panaszokat a Társaság rendszeresen elemezi, és ennek eredményeit felhasználja tevékenységének ellátása és továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz jogosságát, a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

## 3. 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 tevékenységével, kapcsolatosan a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panaszokkal összefüggő eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki a Társaság külön egyedi működési engedéllyel működtetett kereskedelmi egységeire, ahol a vonatkozó jogszabályok szerint kezelik ezt követően is a panaszokat (panaszkönyv).

#### 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;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet.

#### 5. Panasz bejelentése, rögzítése

Panaszbejelentés írásban, elektronikus és szóban is megtehető. Névtelen panasz ügyintézését nem igényel. A szóbeli vagy telefonon tett panaszt írásban a panaszt felvevő munkavállaló részéről rögzíteni szükséges az 1. számú melléklet szerinti nyomtatvány felvételével. Írásbeli panasz esetén javasolt szintén az 1. számú melléklet használata a panaszt benyújtók részéről.

A Társaság panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon megküldi a Panaszt benyújtónak.

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 a Panaszt benyújtó részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a Panaszt benyújtótól:

- a) neve, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma;
- b) értesítés módja;
- c) panasszal érintett termék, szolgáltatás, egyéb panasz leírása, oka;
- d) panaszos kifejezett kérése;
- e) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszt benyújtó birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- f) meghatalmazott útján eljáró Panaszt benyújtó esetében érvényes meghatalmazás;
- g) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Abban az esetben, amennyiben a panasz elbírálásához bekért adatokat a Panaszt benyújtó nem bocsátja a Társaság rendelkezésére, úgy a panasz érdemi vizsgálat nélkül kerül az irattárba elhelyezésre a Társaság Iratkezelési Szabályzata szerint.

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 beérkezett panaszok iratkezelése (érkeztetés, iktatás, stb.) a szabályzatban meghatározottak figyelembe vételével, a Társaság mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzata szerint nevesített (panasz) irattípusként történik, a beérkezés pontos időpontjának rögzítésével. A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, adatok beszerzésére, amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

### Érdemi döntés fajtái:

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

A döntéshozatalt, a panaszeljárás befejezéseként a Panaszt benyújtónak küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a Panaszt benyújtó által megjelölt közlési 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 a Társaság mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatban foglalt előírások betartásával.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati lehetőségéről a Panaszt benyújtót, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## **7. Panasznyilvántartás és adatvédelem**

A Társaság a beérkezett panaszokról, az azokhoz kapcsolódó intézkedésekről a hatályos iratkezelési rendszere szerint tárolja és kezeli az adatokat.

A rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek nyilvántartásának 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 irat- és adatmegőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályi szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

## **8. Egyéb rendelkezések**

Jelen szabályzat 2020. július 1. napjától hatályos.

### Mellékletek:

1. számú melléklet: - Panaszbejelentő nyomtatvány

1. számú melléklet

**Panaszbejelentő nyomtatvány**

Panaszt benyújtó adatai:

Név: .....

Lakcím/székhely: .....

Személyi igazolvány száma/Cégjegyzék száma: .....

Telefonszám: .....

Fax: .....

E-mail: .....

Válasz megjelölt megküldési formája: .....

A panasz rövid leírása:

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

Kifejezett kérés megjelölése:

Kelt: .....

\_\_\_\_\_  
Panaszt benyújtó neve, aláírása

\_\_\_\_\_  
Panaszfelvevő neve, aláírása  
(szóbeli és telefonos panasz esetén)