

Kisalföldi Erdőgazdaság Zártkörűen Működő Részvénytársaság



A Kisalföldi Erdőgazdaság Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

Jelen szabályzatot a Kisalföldi Erdőgazdaság Zártkörűen Működő Részvénytársaság a 31./2020. (IX. 30.) számú FB határozatával elfogadta.

KISALFÖLDI ERDŐGAZDASÁG
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Dr. Orbán Tibor
vezérigazgató

1. A Szabályzat célja

- 1.1. A Kisalföldi Erdőgazdaság 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.) Kormányrendelet 7. §-ának (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.
- 1.2. 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.
- 1.3. A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján (<https://www.kaeg.hu/>) kerül közzétételre.

1.4. A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 9023 Győr, Corvin utca 9.
- Telefon: +36 96/529-450
- Telefax: +36 96/526-586
- Honlap: <https://www.kaeg.hu/>
- E-mail: kaegrt@kaeg.hu
- Cégjegyzékszám: 0810 001611

2. Alapelvek

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. A szabályzat hatálya

- 3.1. 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.
- 3.2. 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;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet.

5. Panasz bejelentése, rögzítése

5.1. Szóbeli panasz:

- a) Személyesen a Társaság Titkárságán, munkaidőben.
- b) Telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: 9023 Győr, Corvin utca 9.

Ügyfélfogadás: fenti elérhetőségek valamelyikén történő időpont egyeztetés alapján.

- 5.1.1. 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.
- 5.1.2. Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, Társaságunk tájékoztatja a panaszost a panasz azonosítására szolgáló adatokról és a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, és számára a panaszt továbbítja.
- 5.1.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 5.1.4. A panaszról felvett jegyzőkönyv (az ehhez rendszeresített formátum az 1. számú mellékletben) 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 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 jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen: az ügyfélszolgálati irodában
- b) postai úton (cím: 9023 Győr, Corvin utca 9.)
- c) elektronikus úton (e-mail: kaegr@kaeg.hu)

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

5.2.2. 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 a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

5.2.3. 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, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

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

5.2.5. 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.

5.2.6. Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt társaságunk ügyfélszolgálatán nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, társaságunk a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

5.2.7. 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 ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

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

6. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

6.1. A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

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

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

6.4. A döntésnek három fajtája van:

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

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

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

7. Fogyasztóvédelmi eljárás

7.1. A fogyasztóvédelmi eljárást azt követően lehet kezdeményezni, miután a fogyasztónak minősülő panaszos a Társaságnál, a Társaság által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül, azonosításra alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a) a panaszára a 30 napos határidőn belül nem kapott választ,
- b) a panasz kivizsgálása nem a fent hivatkozott jogszabályokban előírtak szerint történt,
- c) a válaszból egyéb, jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

7.2. A fogyasztóvédelmi eljárás a jogszabálysértés bekövetkezését követő öt éven túl nem indítható meg.

8. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

8.1. 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 lehetőségei akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

8.2. Jogorvoslati lehetőségek:**A. Agrárminisztérium (felügyeleti szerv)**

Cím: 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 11.
E-mail: info@am.gov.hu
Telefonszám: 06 1 795 2532
Fax: 06 1 795 0200
Illetékesség: országos

B. Győr-Moson-Sopron megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatala

Cím: 9023 Győr, Szabolcska Mihály utca 1/A
E-mail: hivatal.gyor@gyor.gov.hu
Tel.: +36 96 795-043
Fax: +36 96 795-045
Illetékesség: járási szinten

C. Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu
Honlap: <https://gymkik.hu/bekelteto>
Tel.: +36 96 520-217

D. Győri Járásbíróság

Cím: 9021 Győr, Szent István út 3.
Tel.: +36 96 508-700
Illetékesség: járási szinten

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

9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és a fogyasztóvédelmi referens

9.1. Kapcsolattartó:

A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az Ügyfelek kapcsolattartója az ügyfélszolgálat vezetője.

9.2. Fogyasztóvédelmi referens:

A Társaság köteles a közszolgáltatás nyújtása körében fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

9.2.1. A fogyasztóvédelmi referens feladata:

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

9.2.2. 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.

10. Panasznyilvántartás és adatvédelem

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

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

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

10.3. 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 elévülés szabályi szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.


11. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat 2020. október 1. napjától hatályos.

Mellékletek:

1. számú melléklet: - Panaszbejelentő nyomtatvány

FÖLDI ERDŐGAZDASÁG
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG



Dr. Orbán Tibor
vezérigazgató

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