



# **Erra Transz Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság**

## **Panaszbejelentések eljárásának rendje**

**Hatályba lépés időpontja:** 2023. december 19.

**Dokumentum verziója:** 1.0

**Készítette:** Anonimer Visszaélés-bejelentő



## Tartalomjegyzék



<b>Tartalomjegyzék</b>	<b>2</b>
<b>A jelen szabályzat célja</b>	<b>4</b>
<b>Értelmező rendelkezések</b>	<b>4</b>
<b>A panasz bejelentésének módja</b>	<b>5</b>
Szóbeli panasz:	5
Írásbeli, elektronikus úton közölt panasz:	5
<b>A panasz rögzítése, kivizsgálása és a válaszadás</b>	<b>6</b>
Szóbeli panasz	6
Írásbeli, elektronikus úton közölt panasz	7
A panasz kivizsgálás mellőzése	8
Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	9
<b>A panaszok nyilvántartása</b>	<b>9</b>
<b>A szabályzat hatályba lépése</b>	<b>9</b>



## A jelen szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a(z) **Erra Transz Kft.** (továbbiakban: Szervezet) elektronikus úton érkezett, illetőleg szóban bejelentett panaszügyek eljárásrendjének szabályozása, annak érdekében, hogy a bejelentések egységes és korrekt elbírálása megtörténhessen, továbbá megfelelő és pontos tájékoztatás biztosított legyen a panasz beküldésére jogosult személyek számára (továbbiakban: Bejelentő), a törvényi elvárásoknak megfelelően.

## Értelmező rendelkezések

E szabályzat alkalmazása során:

- **Munkavállaló:** aktív, korábbi vagy kiválasztás alatt álló foglalkoztatott, munkavállaló, gyakornok
- **Partnerek:** egyéni vállalkozó és egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll; aktív és korábbi, valamint kiválasztás alatt álló szerződéses partner (pl. vállalkozó, beszállító)
- **Bejelentésre jogosult egyéb személy:** tulajdonos, ügyviteli, ügyvezető és felügyelő testület aktív és korábbi, valamint kiválasztás alatt álló tagja
- **Bejelentő:** Munkavállalók, partnerek, bejelentésre jogosult egyéb személyek együttes megnevezése
- **Bejelentés:** A szervezet számára megküldött panaszbejelentés, elektronikus vagy szóbeli formában
- **Panasz:** A Szervezet a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) alapján minden esetben – kivéve a vizsgálat mellőzésének eseteit - teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a munkavállalók, partnerek, valamint a bejelentésre jogosult egyéb személyek által jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra vonatkozóan tett panaszát.
- **Panasztörvény:** a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- **Kivizsgáló:** a Szervezet által a panasz bejelentésére kijelölt belső szervezeti egység, személy vagy külső szervezet, amely jogosult a Szervezet nevében eljárni
- **Szolgáltató:** a Visszaélés-bejelentő rendszer működését biztosító, szolgáltató vállalkozás, jelen esetben az Anonimer (Pandai Tech Ltd.)
- **Nem minősül panasznak különösen, de nem kizárólagosan:**
  - a nem mulasztást érintő kifogás, amely szóban azonnal vagy rövid időn belül rendezhető,
  - információ vagy tájékoztatás kérése a Szervezet valamely szolgáltatásáról, termékéről stb.,
  - a Szervezettel szemben támasztott esetleges kárigények bejelentése,



- az adatvédelemmel kapcsolatos bejelentések,
- valótlan információkon alapuló állítások,
- továbbá egyéb olyan bejelentések, amelyeknél a bejelentést követő előzetes vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a bejelentés nem minősül panasznak, abban az esetben a Szervezet a Szolgáltatón keresztül ennek tényéről, valamint a vizsgálat megszüntetéséről tájékoztatja a bejelentőt a Panasztörvény által meghatározott határidőn belül.

## **A panasz bejelentésének módja**

A Szervezet jelen szabályzattal biztosítja, hogy a bejelentők vagy az általuk meghatalmazottak a Szervezetre vonatkozó, vagy a szervezeten belüli magatartás, tevékenység vagy mulasztásra vonatkozó bejelentésüket közölhessék.

A Szervezetnél bejelentést tehetnek a Szervezet volt munkavállalói, jelenlegi munkavállalói, gyakornokai, felvételi eljárás alatt álló jelöltek, továbbá partnerei és a bejelentésre jogosult egyéb személyek. A panaszok kivizsgálását és megválaszolását a Szervezet által kijelölt panaszkezelési csoport (a Szervezet valamely szervezeti egysége, például: HR) vagy kivizsgáló személy végzi el. A panaszokra küldött válaszlevelek minőségéért és tartalmáért a kivizsgáló felelős.

A Szervezet a Szolgáltatón keresztül törekszik arra, hogy minden évben szinten tartó oktatásban részesítse a kivizsgálót, annak érdekében, hogy a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismereteiket megszerezhessék és naprakészen tarthassák, továbbá, hogy a panaszkezelést a bejelentők érdekeinek figyelembevételével tudja folyamatosan biztosítani.

## **Szóbeli panasz:**

- Szóbeli panasz személyesen, előre egyeztetett időpontban a Szervezet mindenkor székelyén tehető.

## **Írásbeli, elektronikus úton közölt panasz:**

- a Szervezet elektronikus levélben – üzemzavar esetén más, az Anonimer által megadott elektronikus elérhetőségen, vagy az ügyfélszolgálat további elérhetőségein keresztül – a [panaszbejelento@anonimer.com](mailto:panaszbejelento@anonimer.com) e-mail címen folyamatosan fogadja és biztosítja
- az Anonimer panaszbejelentő rendszeren (anonimer.com) keresztül

Amennyiben a bejelentő a bejelentését nem fentiekben meghatározott módon küldi meg, a Szervezet nevében eljárva a Szolgáltató a panasz beérkezését követően haladéktalanul felhívja a bejelentő figyelmét, arra, hogy a bejelentését a szabályzatban foglaltak szerint tegye meg.



A bejelentők meghatalmazotti képviselettel is eljárhatnak, amennyiben a meghatalmazott képviseleti jogát teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazással igazolja.

## **A panasz rögzítése, kivizsgálása és a válaszadás**

### **Szóbeli panasz**

A Szervezet a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A Biztosító a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a kivizsgáló személy és a panaszt bejelentő személy közötti telefonos kommunikációt a Szervezet hangfelvétellel rögzíti, amelyről készült hangfelvételt a Szolgáltató 5 (öt) évig köteles megőrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor előzetesen tájékoztatnia kell. A bejelentő személy kérésére a Szolgáltatónak biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen, 30 (harminc) napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja azt. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, ennek tényéről a kivizsgáló személy vagy szervezet a panaszt bejelentő személyt tájékoztatja. A Szervezet által kijelölt kivizsgáló személy vagy szervezet a szóbeli panaszról minden esetben jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Szolgáltató által a panasz kivizsgálására kijelölt személy vagy szervezet a panaszt bejelentő személy számára átadja, továbbá tájékoztatja a panaszt bejelentő személyt az eljárási és adatkezelési szabályokról, valamint azok elérhetőségéről, illetve a panasz azonosítójáról.

A jegyzőkönyvben a következő adatok rögzítése szükséges:

- a panaszt bejelentő neve;
- a panaszt bejelentő személy levelezési címe vagy telefonszáma;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz részletes leírása
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; a panaszt bejelentő személy és a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása



- a panaszt bejelentő személy és Szervezet közötti kapcsolat
- amennyiben a panaszos nevében más személy tesz bejelentést, személyes bejelentés esetén mellékelni kell az eljárási jogosultságot igazoló meghatalmazást

## **Írásbeli, elektronikus úton közölt panasz**

Elektronikus úton (az Anonimer panaszbejelentő rendszeren keresztül) vagy üzemzavar során, e-mailben érkezett panasz esetén, a Szolgáltató az ügyfelet e-mailben tájékoztatja a panasz azonosítójáról, továbbá arról, hogy bejelentésére válaszát elektronikus úton, az Anonimer panaszbejelentő rendszeren keresztül biztosítja.

A panaszbejelentést követően a panaszt beküldő személyt nem érheti hátrányos jogi megkülönböztetés (többek között szóbeli vagy írásbeli megrovás, fizetésmegvonás, negatív diszkrimináció) a panaszbejelentésből eredően.

A panasz kivizsgálása a panaszt bejelentő számára ingyenes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben a rendelkezésre álló adatok figyelembevételével és objektív értékelésével történik. A kivizsgálás során biztosítani kell a pártatlanság követelményének érvényesülését a bejelentő és a kivizsgáló között.

A Szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos teljes körű, mindenre kiterjedő, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül elérhetővé teszi a panaszt bejelentő számára. Ha nem adható válasz a Panasztörvény által előírt határidőn belül, a Szolgáltató az erről való tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a bejelentőt ennek tényéről és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Figyelembe kell venni, hogy a kivizsgálás várható befejezésének időpontja nem haladhatja meg a bejelentéstől számított 3 hónapot. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásról küldött válaszában részletesen kitér a teljes körű kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésére és megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz mellőzése esetén a mellőzés indokára.



## **A panasz kivizsgálás mellőzése**

A Szolgáltató mellőzheti a beérkezett panasz kivizsgálását a Panasztörvényben alapján, amennyiben:

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem az arra jogosult személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A fentieknek megfelelően a bejelentések név nélkül, azonosíthatatlan formában is megtehetőek, azonban ebben az esetben a vizsgálónak lehetősége van arra, hogy a vizsgálat lefolytatását mellőzze, figyelemmel arra, hogy információk hiányában eredménytelen lehet a vizsgálat.

Amennyiben a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor a Szervezetnek vagy a nevében eljáró Szolgáltatónak intézkednie kell a feljelentés megtételéről.

### **A vizsgáló a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges, különösen a következő adatokat kérheti a bejelentőtől:**

- neve;
- értesítés módja (e-mail cím, telefonszám);
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az panaszt bejelentő személy birtokában lévő olyan dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb ada



## **Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettségek**

A kivizsgáló a bejelentések kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér az eljárás eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz mellőzése esetén a mellőzés indokára.

A kivizsgálónak a Panasztörvény alapján, kötelezettsége a kézhezvételtől számított **7 napon belül** tájékoztatnia a bejelentőt a bejelentés fogadásáról. A kivizsgáló továbbiakban tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy a panasz mellőzése vagy a panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő** eredménytelen eltelte, valamint a bejelentés következtében a bejelentőt ért méltánytalan bánásmód esetén, panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

### **A panaszok szervezet felé történő jelentése**

A kivizsgáló a bejelentések kivizsgálását követően rövid összefoglalót készít a bejelentő szervezete irányába szem előtt tartva az anonimitást. A rövid összefoglalóban tényszerű információkat közöl az kivizsgálás eredményéről, valamint javaslatokat fogalmaz meg a szervezet működését illetően, a jövőbeni bejelentések számának csökkentése érdekében.

### **A panaszok hatóságok felé történő jelentése**

Amennyiben a kivizsgáló a kivizsgálás során olyan információ birtokába jut, mely alapján jogosan feltételezhető a bejelentő vagy más személy testi épségének veszélye, akkor haladéktalanul jelenti azt az illetékes hatóságok, valamint a szervezet irányába. A kivizsgáló továbbá haladéktalanul értesíti az ügyben illetékes hatóságokat, amennyiben tevékenysége során olyan bűncselekményt észlel, melyet törvényi kötelezettsége jelenteni.

Fentebbi esetekben a kivizsgáló a bejelentések részletes kivizsgálási anyagát, melyben kitér az eljárás eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz mellőzése esetén a mellőzés indokára, a hatóságok rendelkezésre bocsájttja.

### **A panaszok nyilvántartása**

A Szolgáltató a panaszt és az arra adott válaszokat 3 (három) évig őrzi meg. A Szolgáltató a beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet az Anonimer panaszbejelentő rendszeren keresztül.

A panasznyilvántartás tartalmazza:





- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz következtében lefolytatott eljárás lezárásának dátumát;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, a mellőzés esetén annak indokát;

### **A szabályzat hatályba lépése**

A jelen szabályzat ..... napján lép hatályba.

A Szervezet köteles gondoskodni arról, hogy a jelen szabályzat a hatálybalépését követően a Szervezet belső rendszerén keresztül haladéktalanul elérhetővé váljon a lehetséges bejelentők számára.