

BAKONYERDŐ KÖZP.

WLT /104-1/2020

B 1 8 4 0 6 4 7 7



irat

**BAKONYERDŐ ERDÉSZETI ÉS FAIPARI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**



Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2020.07.01.

Bakonyerdő Zrt	1/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

Tartalomjegyzék

I. HATÁLYBA HELYEZÉS, ZÁRADÉKOK.....	2
II. BEVEZETÉS.....	3
1. SZABÁLYZAT CÉLJA:	3
2. ALAPELVEK:	3
3. SZABÁLYZAT HATÁLYA:	3
5. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK:	4
6. FOGALMAK:	4
III. RÉSZLETSZABÁLYOK.....	5
1. PANASZ ELŐTERJESZTÉSE:.....	5
2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA:.....	6
3. PANASZKEZELÉS FOLYAMATÁNAK BEMUTATÁSA:	7
4. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGRŐL:	8
5. PANASZ NYILVÁNTARTÁSA:	9
6. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM:.....	9
IV. MELLÉKLETEK:	10


Bakonyerdő Zrt	2/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

I. Hatályba helyezés, záradékok

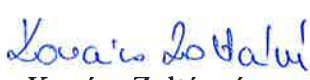
A Szabályzat 2020.07.01. napján lép hatályba.


A szabályzatot:

Készítette:


Alíráás 
Név dr. Panyor Anett
Beosztás: vállalati jogász
Dátum: 2020.június 30.

Ellenőrizte.

Alíráás 
Név Kovács Zoltánné
Beosztás: vezérigazgató-helyettes
Dátum: 2020. június 30.

Alíráás 
Név dr. Szekrényes Tamás
Beosztás: vezérigazgató-helyettes
Dátum: 2020. június 30.

A szabályzatot jóváhagyom, és hatályba helyezem:

Alíráás 
Név Varga László
Beosztás: vezérigazgató
Dátum: 2020.július 1.



Bakonyerdő Zrt	3/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

II. Bevezetés

Bakonyerdő Erdészeti és Faipari Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 8500 Pápa, Jókai u. 46., cégjegyzékszám: Veszprémi Törvényszék Cégbírósága Cg. 19-10-500227, a továbbiakban: Társaság) a minőségpolitikájának megfelelően célul kitűzött folyamatos minőségfejlesztés és az ügyfélelégedettség fokozása érdekében, valamint 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, és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ -ban foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzáérkező panaszokat.

A Társaság a hozzá érkezett panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony és gyors kezelése és kivizsgálása, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályainak rögzítése érdekében elkészítette és kiadta jelen Panaszkezelési Szabályzatát (továbbiakban: Szabályzat).

1. Szabályzat célja:

A Panaszkezelési Szabályzat általános célja, hogy a Társaság minőségbiztosítási rendszerének, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembevételével egységes szervezeti panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

A Szabályzat további célja, hogy a Társaság szolgáltatásait igénybe vevőknek, illetve Társaság áruit vásárlóknak, minden olyan ügyfélnek, akik a Társasággal kapcsolatban állnak, panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek annak érdekében, hogy az elégedetlen ügyfél elégedett, elkötelezett partner legyen, és továbbra is a Társaság szolgáltatásait és termékeit válassza, másrészt a panaszok kiértékelésével a Társaság folyamatosan fejlessze szolgáltatásait.

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 tární 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. Szabályzat hatálya:

A Szabályzat személyi, szervezeti hatálya kiterjed a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjaira.

Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panaszok fogadásával, valamint kezelésével kapcsolatos eljárási rendjére, panaszok nyilvántartására.

Az Ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy az Ügyfél valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányuló beadvány kezelésére a Társaság adatvédelemre, adatkezelésre vonatkozó szabályzata tartalmazza az irányadó rendelkezéseket.

Bakonyerdő Zrt	4/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

Társaság működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra és integritási, korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására a Társaság szervezeti integritást sértő eseményekre vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására vonatkozó szabályzatának rendelkezései alkalmazandóak.

Időbeli hatály: A Szabályzat időbeli hatálya a Hatálybalépés, Záradék címszó alatt megjelölt időponttól visszavonásig tart.

4. Szabályzat kihirdetése, közzététele:

A Szabályzat kihirdetése akként történik, hogy azt az elfogadást követően a Társaság dokumentumkezelő rendszerében az Iratkezelési szabályzatban foglaltak szerint iktatásra kerül, valamint meg kell küldeni valamennyi vezetőnek.

Az illetékes vezető kötelessége gondoskodni arról, hogy munkavállalók, egyéb foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban állók, illetve új belépők a szabályzatot megismerjék.

A Társaság a szabályzatot honlapján (www.bakonyerdo.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

5. Vonatkozó jogszabályok:

- A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. 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.

6. Fogalmak:

1. **Panasz:** a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve a Társaság szervezeti egységének vagy munkatársának, illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személyek eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyéni jog - vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél kérelmet terjeszt elő, vagy a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve ha az Ügyfél kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, vagy a szervezeti integritást sértő eseménnyel kapcsolatos bejelentés, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

2. **Panaszos/Ügyfél:** a természetes személy vagy gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, aki a Társaság által gyártott/forgalmazott árut megvásárolja, vagy az azzal kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy

Bakonyerdő Zrt	5/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

is, aki a Társaság eljárását nem valamely egyéb, szolgáltatással, illetve áru forgalmazásával összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

3. Fogyasztói panasz: A Társaságnak, illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek az áru **fogyasztó** részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz.

4. Fogyasztó: természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében jár el.

5. „FSC®- s” panasz: az FSC® minősítéssel értékesített árura, a felügyeleti lánc szabványainak be nem tartására vonatkozó vevői reklamáció. Ide tartozik különösen a kísérő dokumentáció (szállítólevél, számla) hibás, illetve nem szabályszerű kitöltése, a szabvány által előírt adatok (FSC besorolási kód, Társaság COC szám) fel nem tüntetése.

6. Kiemelt vezető: a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott kiemelt vezető.

7. Szervezeti egység: a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott osztály, erdészeti, gyár.

8. Megfelelésért felelős: a Társaságnál foglalkoztatott, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet 9.§ -a szerinti megfelelésért felelős.

III. Részletszabályok

1. Panasz előterjesztése:

A panasz szóban, írásban is benyújtható.

A panaszt bármely szervezeti egység, munkatárs köteles fogadni, a szóbeli bejelentéseket pedig dokumentálni. A gyorsabb ügyintézés érdekében, amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás, a kifogás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul az Ügyfél kifogását szóban:

- telefonon vagy előzetesen egyeztetett időpontban személyesen a Társaság érintett szervezeti egységénél célszerű benyújtania.

A Társaság ügyfélszolgálatot nem működtet, a telefonon történő panaszkezelés során a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel nem rögzíti.

A Társaság szervezeti egységeinek és munkatársainak elérhetőségéről <https://www.bakonyerdo.hu/magunkrol/szervezeti-elerhetosegek> oldalon tájékozódhat.

A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a szóbeli panaszt a Panaszbejelentő nyomtatványon dokumentálja, és annak egy másolati példányát- személyesen közölt szóbeli panasz esetén -az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi.

A Panaszbejelentő nyomtatvány a következők rögzítésére alkalmas:

- ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges a levelezési címe,

Bakonyerdő Zrt	6/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- 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;
- a panasszal érintett szerződés száma;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a Társaság nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a panaszt rögzítő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi személyesen közölt szóbeli panasz esetén);
- a panasz rögzítésének helye, és ideje
- a panasz egyedi azonosítását szolgáló iktatószám.

Ügyfél írásbeli (ügyfél vagy meghatalmazottja által aláírt) észrevételét, panaszát megküldheti:

- a Társaság székhelyére (8500 Pápa, Jókai u. 46.)
- a Társaság központi e-mail címére (panaszkezeles@bakonyerdo.hu)

A panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása, egyébként formai kötöttség nélkül nyújtható be. Minimális tartalmi követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, illetve a panaszos 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 teljes bizonyító erejű okiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

2. A panasz kivizsgálása:

A panaszt fogadó személy a panaszról a másolati példány megküldésével 2 munkanapon belül értesíti a megfelelésért felelőst, a fogyasztói panasz esetén pedig az illetékes fogyasztóvédelmi referenst. Amennyiben a panasz tartalma szerint szervezeti integritást sértő esemény a bejelentése tárgya, akkor a megfelelésért felelős tájékoztatja erről a panaszt fogadó személyt, és külön szabályzatnak megfelelően gondoskodik a kivizsgálásáról. Amennyiben a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a panasz az Ügyfél személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelmet is tartalmaz, vagy a panasz az ügyfél személyes adatainak a kezelésével függ össze a panaszt fogadó személy a panasz másolati példányát haladéktalanul egy munkanapon belül továbbítja az adatvédelmi tisztviselő részére. Kivizsgáló a választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján adja meg.

Panasz kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat-és hatáskörét a beadvány érinti.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

Az ügyintézés során biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és jogszabályoknak megfelelően történjen.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt (elfogultság):

- a) aki a panaszt tette
- b) akire a panasz irányul

Bakonyerdő Zrt	7/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

- c) akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- d) akinek az ügy tárgyilagossága megítélése egyéb okból nem várható el.

Amennyiben az ügyintéző, akihez a panasz beérkezett, illetékes a panasz kivizsgálásában a kivizsgálást megkezdi az egység vezetőjének tájékoztatása mellett. Ha az eljárás lefolytatására nem ő jogosult, vagy elfogult, akkor a panaszt továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetőjének. Amennyiben a beadvány tartalmából valószínűsíthető, hogy az illetékes szervezeti egység vezetőjével szemben elfogultsági ok áll fenn, akkor egyidejűleg meg kell küldenie az illetékes kiemelt vezetőnek, ennek hiányában a vezérigazgatónak.

Amennyiben a szervezeti egység vezetőjével szemben áll fenn elfogultsági ok, akkor azt köteles haladéktalanul írásban bejelenteni az **illetékes kiemelt vezető felé**, amennyiben nem áll kiemelt vezetővel függelmi jogviszonyban, vagy az illetékes kiemelt vezetővel szemben (is) elfogultsági ok áll fenn, akkor a vezérigazgató felé kell a bejelentést megtenni, és az illetékes kiemelt vezető vagy a vezérigazgató kijelöli az eljáró szervezeti egységet vagy önálló munkatársat.

A kivizsgáló a panasz beérkezését követő 2 héten belül a panaszost tájékoztatja a panasz beérkezéséről. A tájékoztatás mellőzhető, ha a panaszt személyesen adták át, illetve személyesen szóban adták elő, és a panasz átvételéről elismervényt kapott.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok, esetleg szakvélemény beszerzésével.

A panasz kivizsgálásának időtartama a bejelentéstől, illetve a panasz beérkezésétől számított 30 nap, melynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges.

Amennyiben ennél várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a kivizsgálás, a panaszost a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell az eljárás lezárásának várható időtartamáról.

A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. Panasz elutasítása esetén a Társaság döntését indokolni kell.

A panaszos értesítését követően, a kivizsgálásért felelős késedelem nélkül gondoskodik a nyilvántartásba vételhez szükséges adatok megfelelésért felelősnek való eljuttatásáról.

Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről;
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem –elsősorban egyeztetésen alapuló –orvoslásáról;
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3. Panaszkezelés folyamatának bemutatása:

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem, és annak kivizsgálása kinek a hatáskörébe tartozik.

Bakonyerdő Zrt	8/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

Ezt követő feladat a panaszról a megfelelésért felelős, illetve szükség esetén a fogyasztóvédelmi referens tájékoztatása, illetve a panasz belső szabályzatnak megfelelő 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:

- Panasz elfogadása,
- Panasz részbeni elfogadása;
- Panasz elutasítása.

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

A Szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza a panaszkezelés folyamatábráját.

4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségről:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz vagy bírósághoz fordulhat:

- a) a fogyasztónak minősülő Ügyfél a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulhat jogorvoslatért. A fogyasztó erre irányuló kérelme alapján a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület.

(Társaság székhelye szerint a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület az illetékes (Veszprém Megyei Békéltető Testület 8200 Veszprém, Radnóti Miklós tér 2. , telefonszám: 06 88 814 111,)

- b) Területi Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei:
<http://www.nfh.hu/terulet>

- c) bíróság: Ügyfél az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírósághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.) • választottbírósági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a 2016. évi CXXX. törvény (továbbiakban Polgári Perrendtartás) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

•A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél –Polgári Perrendtartás rendelkezései szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

Bakonyerdő Zrt	9/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

5. Panasz nyilvántartása:

Az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság megfelelésért felelőse nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait;
- a panasz leírását, típusát, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasszal érintett tétel megnevezését, és mennyiségének 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.
- „FSC®- s” panasz esetén a nyilvántartás tartalmazza azt az információt, hogy a tanúsító szerv értesítése szükséges-e, a tanúsító szerv értesítésének dátumát, és iktatószámát

Megfelelésért felelős a panaszügyi intézkedési tevékenység nyilvántartási adatairól legalább évente tájékoztatja a Társaság vezérigazgatóját.

6. Adatkezelés, adatvédelem:

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.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az GDPR rendelet, illetve a információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A Társaság a panaszokat- beleértve a szóbeli panaszról készült dokumentációt, valamint az elektronikus úton benyújtott panaszt-, továbbá az azokra adott válaszokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig megőrzi, fogyasztói panaszok esetén pedig a jogszabályban meghatározott szerv, hatóság kérésére bemutatja. A megőrzési idő elteltével a Társaság az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

160

Bakonyerdő Zrt	10/11 oldal
Panaszkezelési szabályzata	Hatályos: 2020.07.01.

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

A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra az irattári tervben előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerint igényérvényesítéshez szükséges általános elévüli idő (5 év) leteltéig megőrizni.

IV. Mellékletek:

1. számú melléklet: Panaszkezelési nyomtatvány
2. számú melléklet: Panaszkezelés folyamatábra

01/20



BAKONYERDŐ ZRT.

web: www.bakonyerdo.hu | email: panaszkezeles@bakonyerdo.hu

Cím: 8500 Pápa, Jókai M. u. 46.

Tel.: +36 89/513-100

Bakonyerdő Zrt. Panaszkezelési Szabályzat 1. számú melléklete: Panaszbejelentő nyomtatvány

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Ügyfél adatai:			
Név/megnevezés:			
Meghatalmazott neve¹:			
Ügyfél Nyilvántartási szám²:			
Ügyfél székhelye/ levelezés címe:			
Szerződés iktató/azonosító száma:			
Értesítés módja³:	levél:		e-mail:
Telefonszám:			
Panaszolt szolgáltatás/áru/tevékenység típus			
Panasz oka:			
<input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást/árut	<input type="checkbox"/> Nem megfelelő szolgáltatást/árut nyújtottak	<input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást/árut	
<input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották	<input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették	<input type="checkbox"/> Kára keletkezett	
<input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel	<input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak	<input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták	
<input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változásával nem ért egyet	<input type="checkbox"/> Járulékos költséggel nem ért egyet	<input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltétellel nem ért egyet	
<input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet	<input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak	<input type="checkbox"/> Szerződés megszüntetése	
<input type="checkbox"/> Egyéb panasz esetén, annak megnevezése			

¹ Amennyiben meghatalmazott jár el az ügyfél nevében, akkor kérjük a meghatalmazott nevét is tüntessék fel.

² Gazdasági társaság, egyéb gazdálkodó szervezet esetén kitöltendő.

³ A választott módnál kitöltendő.

125

A panasz rövid leírása: (Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást a további lapokon)	
Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:	
Csatolt dokumentumok⁴:	
Kelt:	Ügyfél /meghatalmazott aláírása
A panaszt felvette/átvette a Bakonyerdő Zrt. megbízásából.....napján:	Panaszfelvevő/átvevő neve és aláírása:



⁴ Kérjük, csatolja a panaszának elbírálásához szükségesnek ítélt dokumentumok másolatait, az eredeteiket pedig őrizze meg. Kérjük, hogy meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazást csatolják a nyomtatványhoz.

