

VEZ/29-1/2024

VERGA Zrt.
8200 Veszprém Jutasi út 10.



Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2024. február 15. napjától

Készítette: dr. Kormos Gábor

Ellenőrizte: Pál Lajos és Szedlák Tibor

Jóváhagyta:

Ugron Akos Gábor
vezérigazgató

VERGA Zrt.
8200 Veszprém, Jutasi út 10.
Cgj.: 19-10-500058
1.

Tartalom

I. A Szabályzat célja	3
II. Alapelvek	3
III. A szabályzat hatálya	3
IV. Vonatkozó jogszabályok.....	3
V. Panasz bejelentése, rögzítése	4
V.1. Szóbeli panasz:.....	4
V.2. Írásbeli panasz:.....	4
VI. Panaszkezelés folyamatának bemutatása.....	6
VI.1. A panasz kivizsgálása.....	6
VI.2. Döntés, panasz megválaszolása	6
VI.3. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről	6
VII. Panasznyilvántartás és adatvédelem.....	10
VIII. Záró rendelkezések	10
Mellékletek:	10
1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány.....	10
2. sz. melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv	10

I. A Szabályzat célja

A VERGA Veszprémi 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.) 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.verga.hu) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 8200 Veszprém, Jutasi út 10.
- Cégjegyzékszám: 19-10-500058
- Adószám: 10825251-2-19
- Telefon: +36 88/591-511
- Honlap: www.verga.hu
- E-mail: info@verga.hu; Titkarsag@verga.hu

A szabályzat az FSC® (Forest Stewardship Council – Felelős Erdőgazdálkodás Tanács) erdőgazdálkodási tanúsítási rendszer alapelveinek megfelelően készült, annak a CUC Magyarországra adaptált általános szabványait (FSC CUSTAND-HUN_R01v10) és a többi FSC szabványt is figyelembe véve.

II. 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 felhasználhatja 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.

III. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és munkavállalójára, 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.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

IV. Vonatkozó jogszabályok

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény;

Hatálybalépés napja: 2024. február 15.

- 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.

V. Panasz bejelentése, rögzítése

V.1. Szóbeli panasz

Személyesen a VERGA Zrt. alábbi működési egységeinél, az alábbi elérhetőségeken:

Egység megnevezése	Egység címe
VERGA Zrt. Központ	8200 Veszprém, Jutasi út 10.
Királyszállási Erdészeti	8414 Olaszfalu, Olaszfalu-Alsóperce 803/5 hrsz.
Zirci Erdészeti	8420 Zirc, Bajcsy-Zs. u. 10.
Kab-hegyi Erdészeti	8440 Herend, Külterület 5/D, Külterület 0183/4 hrsz.
Cseri Murvabánya	8200 Veszprém 0105/2 hrsz.
Hubertus Erdei Iskola	8400 Ajka, Külterület 01064/6 hrsz.
Fenyves-tó	8100 Várpalota, 062 hrsz.

A panaszbejelentés a fenti egységeknél, munkanapokon 8.00-14.00 óra között történhet.

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. A jegyzőkönyvet a Társaságnál 5 évig meg kell őrizni.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- az Ügyfél neve;
- az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben, szükséges levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítette történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, vagy az ügyfél azonosítója – amennyiben van;
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

V.2. Írásbeli panasz:

A) Személyesen benyújtható a VERGA Zrt. alábbi működési egységeinél, az alábbi elérhetőségeken:

Egység megnevezése	Egység címe
VERGA Zrt. Központ	8200 Veszprém, Jutasi út 10.
Királyszállási Erdészeti	8414 Olaszfalu, Olaszfalu-Alsópere 803/5 hrsz.
Zirci Erdészeti	8420 Zirc, Bajcsy-Zs. u. 10.
Kab-hegyi Erdészeti	8440 Herend, Külterület 5/D, Külterület 0183/4 hrsz.
Cseri Murvabánya	8200 Veszprém 0105/2 hrsz.
Hubertus Erdei Iskola	8400 Ajka, Külterület 01064/6 hrsz.
Fenyves-tó	8100 Várpalota, 062 hrsz.

A panasz benyújtása a fenti egységeknél, munkanapokon 8.00-14.00 óra között történhet.

B) Postai úton a VERGA Központ részére címezve: 8200 Veszprém, Jutasi út 10.

C) Elektronikus úton a VERGA központi e-mailcímére: Titkarsag@verga.hu

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 panaszban 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 esetén, a panasz kérelemmel 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.

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) ügyfél azonosítója – amennyiben van;
- 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 *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.

A panaszbejelentés folyamatának elősegítésére Társaságunk – a honlapján is elérhető – panaszbejelentési nyomtatványt alakított ki, amely jelen Szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

VI. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

VI.1. A panasz kivizsgálása

A Társasághoz beérkezett panaszt minden esetben – bármelyik egységhez érkezett is be – a Társaság Titkárságára kell továbbítani, szükség szerint az egység előzetes álláspontjával – a panasz beérkezését követő 3 munkanapon belül. A Titkárság a Társaság Iratkezelési szabályzatában foglaltaknak megfelelően gondoskodik a panasz iktatásáról, továbbá minden esetben a Vezérigazgató részére történő eljuttatásáról. A Társaság vezérigazgatója kijelöli a panasz kivizsgálásáért felelős munkavállalót.

A panasz kivizsgálásáért felelős munkavállaló(k) elvégzi a panasz vizsgálatát, ennek során kerülhet sor a hiányzó információk, illetve – szükség szerint – a szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra. A javasolt döntést a panasz kivizsgálásáért felelős munkavállaló terjeszti fel a vezérigazgató részére.

VI.2. Döntés, panasz megválaszolása

A döntésnek három fajtája van:

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

A döntéshozatalt, a panasz eljárás bejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényelt közlései 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.

VI.3. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről

A panasszal kapcsolatos válaszában a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati lehetőségekről 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 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:

Ügyfeleink – fogyasztói jogvita esetén - a lakóhelyük vagy tartózkodási helyük szerint illetékes **békéltető testületekhez** fordulnak, amelyek **elérhetőségei** az alábbiak. Társaságunk egy békéltető testületnél sem tett alávetési nyilatkozatot.

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Elnök: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: zshorvath@temail.hu; puskasne.eva@bkmkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Elnök: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Elnök: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu; bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Elnök: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Elnök: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Elnök: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Elnök: Horváth László

E-mail cím: bekeltetot@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-735

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: hbkik@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Elnök: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit

E-mail cím: kamara@jnszmik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu; papesch.szilvia@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.

Telefonszáma: (1)-474-7921

Fax száma: (1)-474-7921

Elnök: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Hatálybalépés napja: 2024. február 15.

Fax száma: (42) 420-180
Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Elnök: Dr. Gáll Ferenc E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1., Pf.:220
Telefonszáma: (88) 814-111
Fax száma: (88) 412-150
Elnök: Mitev Hrisztó
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-514
Faxszáma: (92) 550-525
Elnök: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

Fogyasztóvédelmi probléma esetén az Ügyfél az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat, a fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat a kormányhivatalok látják el – ezek elérhetőségei megtalálhatóak a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon.

Fogyasztóvédelmi hatóság Veszprém megyében:

Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal

Műszaki, Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Címe: 8200, Veszprém, Mindszenty József u. 3-5
Telefonszáma: (88) 550-510
E-mail cím: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Bírósági úton történő jogérvényesítés:

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 rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

A Veszprém megyei járásbíróságok elérhetőségei megtalálhatóak:
a <https://veszpremitorvenyszek.birosag.hu/> oldalon.

VII. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panasziról, a panaszokkal kapcsolatos dokumentumokról és az azokkal összefüggő intézkedésekről – a Társaság iktatórendszerében - nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- 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 panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a kapcsolódó szükséges egyéb információkat;
- 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 dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályi szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

VIII. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2024. február 15. napján lép hatályba és visszavonásig hatályos.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány
2. sz. melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

Ügyfél neve:

Lakcím/székhely:

Értesítési cím (amennyiben eltérő):

Szerződés száma (amennyiben van):

Telefonszám:

Fax:

E-mail:

Értesítés módja:

A panasz rövid leírása:¹

Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:

Csatolt dokumentumok:²

Kelt:

Ügyfél aláírása

Átvevő aláírása

¹ Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

² Meghatalmazott útján történő eljárás esetén meghatalmazás csatolása szükséges

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

A panasz egyedi azonosítószáma:	Az érintett szerződés száma/ ügyfélazonosító:
A bejelentő neve, aláírása:	A bejelentő címe: Tel.: E-mail:
A panasz előterjesztésének/ jegyzőkönyv rögzítésének helye, ideje, módja:	A panaszt felvevő személy neve, pozíciója és aláírása:
A bejelentő panaszának részletes leírása, a bemutatott írások, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
Intézkedés leírása (amennyiben azonnali intézkedés történik):	