

VERGA Zrt.
8200 Veszprém Jutasi út 10.



Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2026. március 1. napjától

Készítette: dr. Kormos Gábor
jogtanácsos

Ellenőrizte: dr. Szekrényes Tamás
vezérigazgató-helyettes

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.....	8
VIII. Záró rendelkezések	9
Mellékletek:	9
1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány.....	9
2. sz. melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv	9

I. A Szabályzat célja

A VERGA Veszprémi Erdőgazdaság Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. 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 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.

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;

Hatálybalépés napja: 2026. március 1.

- A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. 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.

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-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 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 indokai 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:

- neve;
- ügyfél azonosítója – amennyiben van;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- 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 befejezéséeként 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 vizsgálatallal 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 **elérhetősegei** az alábbiak. Társaságunk egy békéltető testületnél sem tett alávetési nyilatkozatot.

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154, (20) 283-3422

Elnök: Dr. Gőbölös Réka

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Illetékességi terület: Budapest

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Elnök: Dr. Horváth Péter Károly

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Elnök: Dr. Csapó Csilla

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.:81

Telefonszáma: (1) 792-7881

Elnök: dr. Nadrai Géza

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Illetékességi terület: Pest vármegye

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

Fogyasztóvédelmi hatóság Veszprém vármegyében:

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Címe: 8200, Veszprém, Kistó utca 1.

Telefonszáma: (88) 550-510

E-mail cím: 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;

Hatálybalépés napja: 2026. március 1.

- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a kapcsolódó szükséges egyéb információkat;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

A nyilvántartás vezetéséért, az adatok lekérdezhetőségéért a Társaság Titkársága a felelős. 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 2026. március 1. 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):	