



**DEBALU2000**

KIVÁLÓ MINŐSÉGŰ ALUMÍNIUM  
ÉS MŰANYAG NYILÁSZÁRÓK

# **DEBALU 2000 Kft. Panaszbejelentések eljárásának rendje**

Panaszbejelentések eljárásának rendje  
Hatályba lépés időpontja: 2023. december 13.  
Dokumentum verziója: 1.0  
Készítette: Anonimer Visszaélés-bejelentő

<b>Jelen szabályzat célja</b>	<b>3</b>
Értelmező rendelkezések	3
A panasz bejelentésének módja	4
Szóbeli panasz	4
Írásbeli, elektronikus úton közölt panasz	4
A panasz rögzítése, kivizsgálása és a válaszadás	5
Szóbeli panasz	5
Írásbeli, elektronikus úton közölt panasz	5
A panasz kivizsgálás mellőzése	6
A panaszok szervezet felé történő jelentése	7
A panaszok hatóságok felé történő jelentése	7
A panaszok nyilvántartása	7
A szabályzat hatályba lépése	8

## **Jelen szabályzat célja**

Jelen szabályzat célja a(z) DEBALU 2000 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 szabállyal 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 szintentartó 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**

- Telefonos ügyfélszolgálaton: a +36 20 394 7510-es, normál díjas telefonszámon fogadja a hívásokat munkanapokon, H-P 7:30-16:00 óráig.

### **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 panaszbejelentő@anonimer.com e-mail címen folyamatosan fogadja és biztosítja
- az Anonimer panaszbejelentő rendszeren (anonimer.com) linken 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 személyesen, vagy telefonon tett szóbeli panasz felvételét követően a Szervezet által kijelölt kivizsgáló személy vagy szervezet minden esetben tájékoztatja a panaszt bejelentő személyt a panasz azonosítójáról.

### **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 kivizsgálónak 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 kivizsgáló 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 adat.

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 bocsájtja.

## **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 2023 december 13. 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.

Debrecen, 2023. augusztus 10.



-----  
ügyvezető

DEBALU 2000 KFT.  
4030 Debrecen,  
Kalmár köz 2.  
Adószám: 13177894-2-09  
Bankszámlaszám:  
11600006-00000000-27595358