



**Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**

✉ 4400 Nyíregyháza, Dózsa György utca 47.  
☎ Tel.: (42) 450 070, 504 190, 451 605, 506 709  
🌐 [www.szolex.hu](http://www.szolex.hu) e-mail: [szolex@szolex.hu](mailto:szolex@szolex.hu)

---

# Panaszkezelési szabályzat

**Összeállította: Török Ferenc**  
**ügyvezető igazgató**

**Hatályos: 2023. július 24-től**

**Török Ferenc**  
**ügyvezető igazgató**

## I. A szabályzat célja

1. Jelen szabályzat létrejöttének célja, hogy a SZOLEX Kft. (a továbbiakban: Társaság) székhely dolgozói és a Társasággal kapcsolatba kerülő személyek számára szabályozott kereteket nyújtson a Társaságnál felmerülő problémák, sérelmek megvitatására, rendezésére olyan esetekben, amelyek nem tartoznak más eljárás (különösen bírósági, közigazgatási eljárás) hatálya alá.
2. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint a panasz olyan kérelem, amely egyéni jogi- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
3. A foglalkoztató belső visszaélés-bejelentési rendszerét a Webtitkár Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1146 Budapest, Abonyi utca 6. fszt. 3.; adószám: 25926509-2-42; cégjegyzékszám: 01-09-296653.) a Webkönyvelő visszaélés-bejelentési rendszer alkalmazás keretében, szerződés alapján, mint pártatlan, az összeférhetlenségi szabályoknak megfelelő külső szervezet működteti a 2023. évi XXV. Törvény 19. § (2) bekezdése szerint.
4. A Társaság dolgozóit (továbbiakban: panaszos) megilleti a panasztételi jog. Amennyiben a panaszosok panasztételi jogukkal kívánják élni, úgy a panasszal összefüggésben titoktartási kötelezettség terheli mind a panaszosokat, mind a panasz kivizsgálásában résztvevő valamennyi személyt.
5. Panasz megtételére lehetősége van ezen túlmenően a Társasággal kapcsolatba kerülő bármely személynek, szervezetnek, amennyiben megítélése szerint a Társaság a vele való elbánás során jog vagy érdeksérelem okozott számára.
6. A panasz megalapozottságát a Társaság panasz kivizsgálására jogosult személye köteles megvizsgálni, az ügyvezető megalapozott panasz esetén és amennyiben az elszenvedett sérelem másként nem orvosolható, köteles intézkedést hozni.
7. A szabályzat személyi és tárgyi hatálya
  - 7.1. Jelen Szabályzat személyi és területi hatálya a Társaság teljes személyi állományára terjed ki.
  - 7.2. Székhely: 4400 Nyíregyháza, Dózsa György utca 47.
  - 7.3. Tárgyi hatálya a Társaság munkatársainak társasági tevékenységével kapcsolatos magatartására, a Társaság jogszabályokban, és belső irányítási eszközökben meghatározott működésével összefüggésben benyújtott visszaélésekre, a szervezeti integritást sértő eseményekre és a korrupciós kockázatokra irányuló bejelentések kivizsgálására és kezelésére terjed ki.
  - 7.4. A szabályzat hatálya nem terjed ki a munkatárs azon magatartására, amellyel kapcsolatban más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni, valamint azon közérdekű bejelentések fogadására és kivizsgálására melyek tartalma szerint más hatóság hatáskörébe és illetékességébe tartozó hatósági eljárásnak van helye.
  - 7.5. A szabályzatban rögzített rendelkezések alkalmazása a Társaság működése során alkalmazandó hatályos jogszabályok figyelembe vételével történik.
8. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezel

## II. A panaszkezelés alanyai

### 1. Ügyvezető

1.1. Személye a panasz eljárás egészében meghatározó.

1.2. Az integritásfelelős az ügyvezetőt a beérkezett panaszokról minden esetben tájékoztatja.

1.3. A panaszok elutasítására vagy a panasznak helyt adó döntések meghozatalára kizárólagos jogkörrel bír, a panaszeljáráásban meghozott döntések aláírásával válnak érvényessé.

## 2. Dolgozó

2.1. A panaszt az integritásfelelős irányába kell megtenni, aki a panasz befogadásáról annak a Társasághoz való beérkezését követően legkésőbb 72 órán belül visszajelez. A dolgozó által megtett panasz kivizsgálása minden esetben az ügyvezető hatáskörébe tartozik.

## III. A panaszkezelés szabályai

1. A panaszt, bejelentést írásban, elektronikus úton, a **www.konyvelés.online** weboldalon, a „visszaélés bejelentése” gombra kattintva lehet kezdeményezni.
2. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnia. A panaszos nevében eljáró képviselő képviseleti jogosultságát megfelelő módon igazolni szükséges a panasz megtételekor. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő megtétele esetén a Társaság vizsgálja a képviselő, illetve meghatalmazott eljárési jogosultságát.
3. Hiánypótlás
  - 3.1. Amennyiben a panaszos ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szükség, úgy a Társaság haladéktalanul felveszi a panaszos ügyféllel a kapcsolatot, és intézkedik a hiányok pótlása érdekében. A panaszost a hiányok pótlására a panaszbeadvány megvizsgálását követően haladéktalanul fel kell hívni. A hiánypótlásról oly módon kell intézkedni, hogy a Társaság válaszadási kötelezettségét a törvényben előírt határidőn belül teljesíteni tudja.
  - 3.2. Amennyiben a panaszos feltüntetett elérhetőségén nem érhető el, vagy a hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti, vagy arra nem válaszol, vagy a panasz elbírálásához nem szolgáltat kellő adatot, úgy a Társaság a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.
4. A panaszeljáráásban meghozható döntések
  - 4.1. A panasz minden esetben írásbeli döntéssel zárul.
  - 4.2. A döntés elutasítással zárul, amennyiben:
    - a panasz kivizsgálás nélkül is megalapozatlannak minősül;
    - a kivizsgálást követően megállapítást nyer, hogy bár a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása nem tartozik a Társaság panaszkezelésre jogosult szerveinek hatáskörébe.
  - 4.3. Amennyiben a panasz csak amiatt kerül elutasításra, mert nem ütközik a Társaság belső szabályzóiba, azonban méltányolható érdeksérelmet fogalmaz meg, úgy a panaszt visszajelzésként a Társaság rögzíti és azt a belső szabályzók soron következő módosításakor figyelembe veszi.
  - 4.4. A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha:
    - a bejelentő nem azonosítható,
    - a bejelentő nem jogosult a bejelentés megtételére,
    - ugyanazon bejelentő ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés tett, illetve
    - a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak kivizsgálásból eredő korlátozásával nem állna arányban.
  - 4.5 A döntés a panaszban foglaltaknak helyt adó eredménnyel zárul, amennyiben

- a panasz kivizsgálását követően megállapítást nyer, hogy a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása már az érintett felek tárgyalásával, összebékítésével megvalósul;
  - a panasz megalapozott, a sérelem orvoslása az érintett felek valamilyen írásban megfogalmazott és az ügyvezető által ellenjegyzett egyezségével zárul;
  - a panasz megalapozott és a sérelem orvoslása az igazgató intézkedésével zárul.
- 4.6 Azon esetekben, amikor a panaszban foglalt sérelem valamilyen más eljárás megindítását teszi szükségessé (szabálysértési, büntetőjogi, közigazgatási stb.), a panasz már nem panaszkezelési eljárás keretében kerül orvoslásra, a sérelem az integritást sértő események kezelése körébe tartozik és ilyen esetekben az integritásfelelős további eljárás megindítását kezdeményezi.
- 5 A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amelyből a válaszadási határidő is egyértelműen megállapítható.
- 6 A panasz nyilvántartás tartalmazza:
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - a panasz benyújtásának időpontját,
  - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - a panaszra adott, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát, amely a panasz megválaszolásának időpontja is egyben a Társaság részéről.
- 7 A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott válaszát a panaszos által megjelölt, ennek hiányában a panaszos vonatkozásában a Társaság nyilvántartásában szereplő elektronikus címre küldi meg.
- 8 A panaszkezelés során a panaszostól kért adatok:
- a) a panaszos neve és személyazonosító adatai, képviselőjének/meghatalmazottjának neve és személyazonosító adatai,
  - b) lakcíme, székhelye, az elektronikus válaszadáshoz az email cím,
  - c) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése,
  - d) a panasz leírása, oka,
  - e) a panaszos igénye,
  - f) a panasz alátámasztásához szükséges iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnál nem állnak rendelkezésre,
  - g) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás, képviselő esetén a képviseleti jogosultság bizonyítására szolgáló dokumentum,
  - h) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

#### IV. Határidők

- 4.1 A panasz befogadásáról annak beérkezését követően azonnal (szóbeli panasz esetén), de legkésőbb 72 órán belül (írásbeli vagy elektronikus panasz esetén) az integritásfelelős visszajelzést ad.
- 4.2 A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel a 30 napos határidő további 15 nappal meghosszabbítható (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

## **V. Egyéb rendelkezések**

1. A panaszost, illetőleg a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
2. A panaszos személyes adatait csak a panaszkezelési eljárásba bevont személyek ismerhetik meg.
3. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

## **VI. Záró rendelkezések**

1. Jelen szabályzat az aláírás napján lép hatályba.
2. A szabályzatot szükség szerint – különösen a vonatkozó jogszabályok módosítása esetén -, de legalább évente felül kell vizsgálni.

Melléklet:

1. sz. melléklet: Visszaélés-bejelentési tájékoztató
2. sz. melléklet: Meghatalmazás minta

## VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Foglalkoztató neve: SZOLEX Kft.  
Székhelye: 4400 Nyíregyháza, Dózsa György utca 47.  
Adószáma: 10345395-2-15

### 1. Visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére vonatkozó tájékoztatás

A foglalkoztató belső visszaélés-bejelentési rendszerét a Webtitkár Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1146 Budapest, Abonyi utca 6. fszt. 3.; adószám: 25926509-2-42. ; cégjegyzékszám: 01-09-296653.) a Webkönyvelő visszaélés-bejelentési rendszer alkalmazás keretében, szerződés alapján mint pártatlan, az összeférhetetlenségi szabályoknak megfelelő külső szervezet működteti a 2023. évi XXV. Törvény 19. § (2) bekezdése szerint.

### 2. Bejelentés tétele a belső visszaélés-bejelentési rendszerben

A bejelentést írásban, elektronikus úton, a [www.konyvelés.online](http://www.konyvelés.online) weboldalon, a „visszaélés bejelentése” gombra kattintva lehet kezdeményezni. A foglalkoztató jogellenes, vagy annak feltételezett cselekménye, mulasztása miatt bejelentést tehet az, akinek a visszaélés munkavégzéssel összefüggő tevékenysége, vagy szerződéskötési folyamat során jutott tudomására.

A bejelentés során meg kell adni a foglalkoztató adószámát, illetve a bejelentő nevét, lakcímét, e-mail címét. A visszaélés bejelentésére jogosultak a foglalkoztató munkavállalói, volt munkavállalói, illetve a foglalkoztatóval szerződéses partnerei. (Részletesebb tájékoztatást a bejelentésre jogosultakról a bejelentő űrlap tartalmaz.)

A bejelentés megtételekor a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi kellő alappal feltételezi, hogy bejelentésben előadott körülmények megfelelnek a valóságnak. A rosszhiszeműen tett bejelentés továbbításra kerülhet az érintett személy és a hatáskörrel rendelkező hatóságok (harmadik személy) részére, amely polgári jogi és büntetőjogi jogkövetkezményekkel is járhat. A jóhiszeműen tett, de az eljárás során megalapozatlannak bizonyuló bejelentések esetén a vizsgálat harmadik személyek értesítése nélkül kerül lezárásra.

Az írásbeli bejelentés beérkezésétől számított hét napon belül a bejelentő visszaigazolást kap a bejelentés megtételéről. A visszaigazolás keretében a bejelentő általános tájékoztatást kap az eljárás szabályairól és az adatkezelési szabályokról.

### 3. A bejelentés kivizsgálása

A bejelentés kivizsgálására legfeljebb annak beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre, amely határidőtől - név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével - csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni.

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha:

- a bejelentő nem azonosítható,
- a bejelentő nem jogosult a bejelentés megtételére,
- ugyanazon bejelentő ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés tett, illetve
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak kivizsgálásból eredő korlátozásával nem állna arányban.

A bejelentésben érintett személy a vizsgálat megkezdésekor tájékoztatást kap a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

#### **4. A kivizsgálás eredménye, intézkedések**

A bejelentő a vizsgálat mellőzéséről és a mellőzés indokáról, továbbá a kivizsgálás eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről tájékoztatást kap.

Amennyiben a bejelentésben foglalt visszaélés miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, intézkedés történik a feljelentés megtétele érdekében.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem veti fel bűncselekmény alapos gyanúját, de sérti a foglalkoztató belső szabályzatait vagy a munkaviszonyra vonatkozó szabályokat, úgy a foglalkoztató, mint munkáltató az érintett munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

Ha a lefolytatott vizsgálat alapján a bejelentés megalapozatlan, vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, az eljárás lezárásra kerül.

#### **5. Adatvédelem**

A visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentő személyes adatait bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatainak kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartását.

A visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a visszaélés-bejelentési rendszer keretei között a bejelentőnek és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait - ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is – kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti. A visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül a visszaélés-bejelentési rendszer működtetője haladéktalanul törli a fenti követelményeknek nem megfelelő személyes adatokat.

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név: .....

Cím: .....

Születési hely, idő: .....

Anyja neve: .....

mint meghatalmazó (a továbbiakban: Meghatalmazó) meghatalmazom

Név: .....

Cím: .....

Születési hely, idő: .....

Anyja neve: .....

meghatalmazottat (a továbbiakban: Meghatalmazott),

hogy nevemben és helyettem a SZOLEX Kft. előtt a panaszbejelentési eljárás során teljes jogkörrel eljárjon.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes / év hónap napjáiig érvényes.

Alulírott Meghatalmazó kijelentem továbbá, hogy a SZOLEX Kft.-t a Meghatalmazott tekintetében felmentem a titoktartási kötelezettség alól a Meghatalmazás eredményes teljesítéséhez szükséges biztosítási titokkör vonatkozásában.

Kelt: ....., ..... év ..... hónap ..... nap

.....  
Meghatalmazó

.....  
Meghatalmazott

Előttük, mint tanúk előtt:

Név: .....

Név: .....

Cím: .....

Cím: .....

Születési hely, idő: .....

Születési hely, idő: .....

Aláírás: .....

Aláírás: .....