



Mecsekerdő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
7624 Pécs, Rét utca 8.
Cg.: 02-10-060093
Asz: 11009429-2-02

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Pécs, 2025. március 12.

MECSEKERDŐ ZRT.	Hatály:	Oldal:
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	2025.03.12.	2/9

I. Bevezető

A Mecsekerdő Zrt. (a továbbiakban: Társaság) szerteágazó tevékenységi körénél és Baranya vármegye meghatározó gazdasági szereplőjeként jelentős ügyfél- és partnerforgalommal bír. Mivel a Társaság elkötelezett az iránt, hogy jóhiszeműen, becsületesen és az ügyfelek/partnerek megelégedésére, továbbá a közérdekre tekintettel működjön, ezért többféle panaszkezelési rendszert épített ki és működtet. Mind az ügyfelek/partnerek, mind a működésével érintett személyek tehetnek bejelentéseket a Társaság működésével kapcsolatban, amelyeket a Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) foglaltak szerint vizsgál ki és kezel.

A Szabályzat célja, hogy a Társaság felé megtett kifogások, észrevételek és panaszok orvoslása egységes keretet kapjon. A Szabályzaton kívül a Belső kontroll szabályzat is tartalmaz rendelkezéseket az ún. integritást sértő panaszok kezelésére vonatkozóan.

A Szabályzat 2025. március 12. napján módosult és egységes szerkezetben ugyanazon nap lép hatályba.

Pécs, 2025. március 12.

Jóváhagyta:

Ripszám István
vezérigazgató

Készítette: 2025.03.12. dr. Pekár Anita	Ellenőrizte: 2025.03.12. Hölbling Sándor	Jóváhagyta: 2025.03.12. Ripszám István
---	--	--

MECSEKERDŐ ZRT.	Hatály:	Oldal:
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	2025.03.12.	3/9

II. Ügyfélpanaszok kezelése

A Társaság működési jellegénél fogva panaszt elsősorban a Társasággal szerződéses kapcsolatban lévő természetes és jogi személyek, szervezetek tehetnek (a továbbiakban: ügyfélpanasz). A Társaság a panaszkezelés során valamennyi ügyfelet egységesen kezel, az eljárás során a fogyasztóvédelmi jogszabályokban és szakmai iránymutatásokban foglaltakat tartja irányadónak.

A panasz az ügyfél a Társaságnak, illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó észrevétel. Továbbá panasznak minősül a Társasághoz intézett minden olyan nyilatkozat, ami a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Az ügyfél panaszát szóban vagy írásban közölheti a Társasággal. A Társaság névtelen vagy azonosíthatatlan személytől származó panaszt nem köteles kivizsgálni.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet (iratminta az 1. sz. mellékletben) kell felvenni és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg kell megküldeni.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- az ügyfél nevét, lakcímét;
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;
- az ügyfél panaszának részletes leírását, a bemutatott iratok jegyzékét;
- a Társaság nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását;
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a beérkezést követő 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közléséről. A panaszt elutasító álláspontot indokolni kell.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni a Társaság, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. Elutasító válasz esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely hatóság eljárását kezdeményezheti (meg kell adni az illetékes hatóság levelezési címét).

Az ügyfél részére tértivevénnyel vagy más igazolható módon szükséges a választ megküldeni.

A vásárlók könyvébe tett bejegyzések, panaszok, írásbeli panaszoknak minősülnek, így az eljárás az írásbeli panasz eljárásával megegyezik.

Készítette: 2025.03.12. dr. Pekár Anita	Ellenőrizte: 2025.03.12. Hölbling Sándor	Jóváhagyta: 2025.03.12. Ripszám István
---	--	--

MECSEKERDŐ ZRT.	Hatály:	Oldal:
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	2025.03.12.	4/9

A fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint a Társaság fogyasztóvédelmi referenst alkalmaz, aki szükség esetén

- segíti a munkavállalók panaszkezelési eljárását,
- a munkavállalók részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatást, képzést szervez,
- kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

A panasz, észrevétel kezelése mindig az erdészeteknél helyben történik, az erdészet központi épületében, az erdészeti igazgató által kijelölt felelős jelenlétében a fent leírtak alapján. A Központban a panaszkezelést a fogyasztóvédelmi referens végzi.

Fogyasztóvédelmi panaszok kivizsgálására illetékes hatóságok továbbá:

- területileg illetékes jegyző, körjegyző;
- Baranya Vármegyei Békéltető Testület:
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
Telefon: +36 72 507 154
Mobil: +36 20 283-3422
Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Postacím: Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető Testület, 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
KRID: 667360112
Ügyfélfogadás: hétfő-csütörtök 8:30-14:30, péntek 8:30-12:00

Készítette: 2025.03.12. dr. Pekár Anita	Ellenőrizte: 2025.03.12. Hölbling Sándor	Jóváhagyta: 2025.03.12. Ripszám István
---	--	--

MECSEKERDŐ ZRT.	Hatály:	Oldal:
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	2025.03.12.	5/9

III. Panaszok és közérdekű bejelentések

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz tv.) alapján a Társaság mint 100%-ban állami tulajdonú gazdasági társaság közérdekű bejelentési és panaszkezelési rendszert, valamint belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet. A Társaság a rendszerek kialakítása során figyelemmel volt a működési sajátosságaira, valamint arra, hogy hatósági jogkört, közhatalmat nem gyakorol.

A Panasz tv. alapján:

- A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A Társasághoz benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések csatornái:

- postai úton: Mecsekerdő Zrt. 7623 Pécs, Rét u. 8.
- e-mailben: szabalytalansag@mecsekerdo.hu címre.

A Társaság **mellózi a panasz/közérdekű bejelentés vizsgálatát** az alábbi esetekben:

- azonosíthatatlan személy teszi a panaszt/bejelentést,
- korábbival azonos tartalmú a beadvány,
- azonos panaszos vagy közérdekű bejelentő ismételt beadványa,
- a sérelmezett tevékenységtől vagy mulasztástól 6 hónap eltelte után terjesztik elő a panaszt/bejelentést,
- ha az eljárás során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közölt, a Társaság az eljárást érdemi vizsgálat nélkül befejezi.

Áttétel:

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni.

Ha az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

- erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
- erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről

haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

Készítette: 2025.03.12. dr. Pekár Anita	Ellenőrizte: 2025.03.12. Hölbling Sándor	Jóváhagyta: 2025.03.12. Ripszám István
---	--	--

MECSEKERDŐ ZRT.	Hatály:	Oldal:
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	2025.03.12.	6/9

Eljárási határidő:

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Társasághoz történő beérkezésétől számított lehetőleg harminc napon belül, de (bonyolultabb tényállású ügyekben) maximum hat hónapon belül kell elintézni.

Eljárás:

A Társaság kapcsolatot tart a panaszossal/közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel, illetve meghallgathatja. A Társaság az eljárás során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A Társaság az alapos panasz/közérdekű bejelentés alapján saját hatáskörébe tartozóan gondoskodik

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A Társaság a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésakor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.

Közérdekű bejelentők védelme

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A védelem nem terjed ki olyan esetre, ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közölt, amely esetben a Panasz tv-ben foglalt következmények alkalmazhatók (büntetőjogi vagy szabálysértési, illetve egyéb eljárás megindítása).

Közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere

A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban ezen alcím alkalmazásában: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik. A bejelentő felület az alábbi honlapon érhető el: <https://www.ajbh.hu/ugyinditas-azonositas-nelkul>

Készítette: 2025.03.12. dr. Pekár Anita	Ellenőrizte: 2025.03.12. Hölbling Sándor	Jóváhagyta: 2025.03.12. Ripszám István
---	--	--

MECSEKERDŐ ZRT.	Hatály:	Oldal:
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	2025.03.12.	7/9

IV. Belső visszaélés-bejelentési rendszer

A Társaság a Panasz tv. alapján belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet. A belső visszaélés-bejelentések kivizsgálásáért felelős szervezeti egység neve, elérhetősége:

név: Compliance csoport
cím: 7623 Pécs, Rét u. 8.
e-mail: szabalytalansag@mecsekerdo.hu

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

Bejelentést tehet a Társaság

- foglalkoztatottja (volt foglalkoztatottja vagy olyan személy, akinek a foglalkoztatására irányuló eljárás megkezdődött), ideértve a gyakornokot és az önkéntest is,
- a Társaság tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint az ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy,
- a Társasággal szerződéses kapcsolatban álló/állt személy/szervezet („partner”).

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

Eljárás:

A Társaság a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A Társaság a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított **harminc napon belül kivizsgálja**. Indokolt esetben a határidő meghosszabbítható, de az eljárást ebben az esetben is maximum **három hónapon** belül be kell fejezni. A kivizsgálásba a bejelentés tartalma szerinti szakterület bármely szervezeti egysége vagy munkavállója bevonható, a tényállás minél alaposabb felderítése érdekében.

A bejelentés kivizsgálása során a Társaság kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt. A bejelentés kivizsgálása során értékelni

Készítette: 2025.03.12. dr. Pekár Anita	Ellenőrizte: 2025.03.12. Hölbling Sándor	Jóváhagyta: 2025.03.12. Ripszám István
---	--	--

MECSEKERDŐ ZRT.	Hatály:	Oldal:
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	2025.03.12.	8/9

kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélések orvoslására. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

A Társaság a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

A Társaság eljáró szervezeti egysége és munkatársai az eljárás során végig kötelesek biztosítani a Panasz tv-ben foglalt bejelentővédelmi és adatvédelmi szabályok érvényesítését, így különösen azt, hogy a bejelentés kivizsgálása során csak a bejelentés kivizsgálásához szükséges és elégséges adatokat osszák meg más szervezeti egység munkatársaival.

A bejelentés vizsgálata során mindvégig biztosítani kell a szakszerűség és az objektivitás szempontjainak érvényesítését, valamint az összeférhetlenség kiszűrését. Amennyiben a Compliance csoport vezetőjének vagy tagjának tevékenységével kapcsolatos a bejelentés, a vezérigazgató jogosult a bejelentés kivizsgálását más szervezeti egységre, munkavállalóra szignálni.

Bejelentővédelem:

A bejelentőt megilletik a Panasz tv-ben foglalt bejelentő-védelmi előírások, azaz vele szemben a bejelentés miatt hátrány nem alkalmazható. Az eljárás során a Panasz tv-ben foglalt adatvédelmi szabályok betartása kötelező.

Készítette: 2025.03.12. dr. Pekár Anita	Ellenőrizte: 2025.03.12. Hölbling Sándor	Jóváhagyta: 2025.03.12. Ripszám István
---	--	--

MECSEKERDŐ ZRT.	Hatály:	Oldal:
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	2025.03.12.	9/9

1. sz. melléklet

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

	Sorszám:
Bejelentő neve és aláírása:	Bejelentés dátuma:
Bejelentő címe:	Bejelentő telefonszáma: Bejelentő e-mail címe:
Regisztrálta:	Az eljárás megnevezése:
Panasz leírása:	
Intézkedés leírása:	
Intézkedésért felelős (név/aláírás):	Határidő:
Intézkedést ellenőrizte (név/aláírás):	Dátum:

Köszönjük észrevételét! Mindent megteszünk, hogy panaszára kielégítő választ adjunk!

Készítette: 2025.03.12. dr. Pekár Anita	Ellenőrizte: 2025.03.12. Hölbling Sándor	Jóváhagyta: 2025.03.12. Ripszám István
---	--	--