



iSTYLE Hungary Kft.

Panaszbejelentések eljárásának rendje

Hatályba lépés időpontja: 2023. december 13.

Dokumentum verziója: 1.1

Készítette: Anonimer Visszaélés-bejelentő

Tartalomjegyzék

Jelen szabályzat célja	3
Értelmező rendelkezések	3
A panasz bejelentésének módja	4
Szóbeli panasz:	5
Írásbeli, elektronikus úton közölt panasz:	5
A panasz rögzítése, kivizsgálása és a válaszadás	5
Szóbeli panasz	5
A panasz kivizsgálás mellőzése	7
Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettségek	8
A panaszok hatóságok felé történő jelentése	8
A panaszok nyilvántartása	9
A szabályzat hatályba lépése	9

Jelen szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a(z) iSTYLE Hungary 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 - teljeskörűen 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 szabályzattal 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 20 594 8859-es, normál díjas telefonszámon fogadja a hívásokat munkanapokon, hétfőn 8:00 órától 19:00 óráig, keddtől csütörtökig 8:00-19:00 óráig, pénteken 8:00-16:00 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 **panaszbejelento@anonimer.com** e-mail címen folyamatosan fogadja és biztosítja
- az Anonimer panaszbejelentő rendszeren (anonimer.com) 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 képvisellel 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 Szervezet a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A Biztosító a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a kivizsgáló személy és a panaszt bejelentő személy közötti telefonos kommunikációt a Szervezet hangfelvétellel rögzíti, amelyről készült hangfelvételt a Szolgáltató 5 (öt) évig köteles megőrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor előzetesen tájékoztatnia kell. A bejelentő személy kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell a hangfelvétel visszahallgatásának

lehetőségét, továbbá térítésmentesen, 30 (harminc) napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

A Szolgáltató a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja azt. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, ennek tényéről a kivizsgáló személy vagy szervezet a panaszt bejelentő személyt tájékoztatja. A Szervezet által kijelölt kivizsgáló személy vagy szervezet a szóbeli panaszról minden esetben jegyzőkönyvet vesz fel.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát a Szolgáltató által a panasz kivizsgálására kijelölt személy vagy szervezet a panaszt bejelentő személy számára átadja, telefonon tett szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal egyidejűleg a panaszt bejelentő személy számára megküldi. Szóbeli panasz esetén a Szervezet által kijelölt kivizsgáló személy vagy szervezet minden esetben tájékoztatja a panaszt bejelentő személyt az eljárási és adatkezelési szabályokról, valamint azok elérhetőségéről.

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.

A jegyzőkönyvben a következő adatok rögzítése szükséges:

- a panaszt bejelentő neve;
- a panaszt bejelentő személy levelezési címe vagy telefonszáma;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz részletes leírása
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; a panaszt bejelentő személy és a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása
- a panaszt bejelentő személy és Szervezet közötti kapcsolat
- amennyiben a panaszos nevében más személy tesz bejelentést, személyes bejelentés esetén mellékelni kell az eljárási jogosultságot igazoló meghatalmazást

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 közzétételét 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 bocsátja.

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.