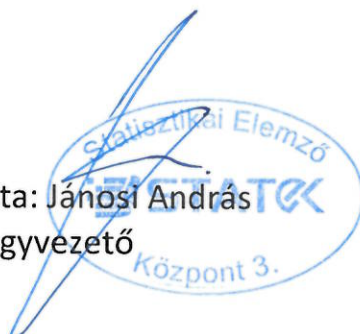


# Statek Statisztikai Elemző Központ Kft.

## KÜLSŐ PANASZOKAT KEZELŐ ELJÁRÁSOK RENDJE

Érvényes: 2020.06.22.

Jóváhagyta: Jánosi András  
ügyvezető



## Tartalom

I.	A SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	3
II.	PANASZ, PANASZOS, PANASZTEVŐ FOGALMA.....	3
III.	A PANASZOK ELŐTERJESZTÉSÉNEK, KEZELÉSÉNEK MÓDJA ÉS HATÁRIDEJE .....	3
	III/1. A PANASZ KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA.....	4
	III/2. A PANASZ RÖGZÍTÉSÉNEK MÓDJA .....	5
IV.	EGYÉB MEGKERESÉSEK KAPCSÁN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS .....	5

## I. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

**Tárgyi hatálya:** Kiterjed a Statek Statisztikai Elemző Központ Kft.-hez szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen átadott vagy postai úton kézbesített irat, elektronikus levél) beérkezett valamennyi panaszos megkeresésre.

**Alanyi hatálya:** Kiterjed a Statek Statisztikai Elemző Központ Kft. egyes szervezeti egységeire és munkavállalóira.

## II. PANASZ, PANASZOS, PANASZTEVŐ FOGALMA

Jelen szabályzat szempontjából panasz minden olyan, a Statek Kft. működésére, magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, kifogást megfogalmazó, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen átadott vagy postai úton kézbesített irat, elektronikus levél) beérkezett megkeresés, amely valamely kérdés kivizsgálására, intézkedés megtételére vagy anyagi igény előterjesztésére irányul.

Nem minősül panasznak a hatósági megkeresés, kivéve az Alapítótól érkező olyan megkeresés, amelyet az Alapító kifejezetten a panaszos által az Alapítónál előterjesztett kérdés kivizsgálása céljából elintézés miatt továbbít az érintett részére.

A jelen szabályzat szempontjából panaszos az az ügyfél, akit a Statek Kft. működése, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása hátrányosan érint és ezért panasz megkereséssel él.

Panasztevő a ténylegesen saját, illetve más nevében eljáró személy (a panaszos és a panaszos képviselője vagy meghatalmazottja). Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást 30 napnál nem régebbi keltezésű közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## III. A PANASZOK ELŐTERJESZTÉSÉNEK, KEZELÉSÉNEK MÓDJA ÉS HATÁRIDEJE

A Statek Kft. panasz az alábbi módokon terjeszthető elő:

### Szóbeli panasz tehető:

- személyesen, a Statek Kft. székhelyén (1024 Budapest, Keleti Károly u. 5-7.);
- telefonon +36 1 345 6123

Írásbeli panasz tehető:

- Postai úton az alábbi postacímre megküldve:  
Statek Statisztikai Elemző Központ Kft. 1277 Budapest, Pf. 28.
- Elektronikus levél formájában az alábbi email címre:  
[info@satek.hu](mailto:info@satek.hu)

**III/1. A PANASZ KEZELÉSE, KIVIZSGÁLÁSA**

A panasz elintézésének vagy a panasztevő tájékoztatásának határideje legfeljebb 30 naptári nap, de a STATEK KFT. mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban kivizsgálja a panaszt és kérésére tájékoztatást nyújtson az ügy aktuális állásáról. A határidő a panasz közlésétől, illetve beérkezésének időpontjától számítandó.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panasztevőnél rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos – információt, dokumentumokra van szükség, úgy a panaszt intéző munkatárs haladéktalanul felveszi a panasztevővel a kapcsolatot és beszerzi azokat. Az információ, illetve a dokumentumok beszerzésének ideje a 30 naptári napos határidőbe nem számít bele.

A panaszkezelés során rögzíthető adatok:

- a panaszos és a panasztevő neve – amennyiben nem egyezik;
- a panaszos és a panasztevő – amennyiben nem egyezik – székhelye, lakcíme, levelezési címe;
- a panaszos és a panasztevő – amennyiben nem egyezik – telefonszáma;
- értesítés módja
- panasz leírása oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panasztevő birtokában lévő dokumentumok másolata, amelyek a panaszkezelést végző személynél nem állnak rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás adatai;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatok.

A panasztevő személyes adatait a személyes adatok védelmére és adatbiztonságára vonatkozó szabályzatnak megfelelően kell kezelni.

**SZÓBELI PANASZOK KEZELÉSE**

A szóbeli –ideértve a személyesen és telefonon tett- panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

A panasztevőnek tájékoztatást kell kapnia a panaszkezelési eljárás elérhetőségéről.

### Jegyzőkönyv felvétele

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panasztevő a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszt kezelő munkatárs a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

### Jegyzőkönyv tartalma

- a panaszos és panasztevő neve –amennyiben nem egyezik;
- a panaszos székhelye/lakcíme, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz részletes leírása;
- a panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panasztevő aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye ideje.

## **TELEFONON ÉRKEZETT PANASZ KEZELÉS**

Telefonon beérkező panasz esetén tájékoztatni kell a panasztevőt, hogy panaszát a jogszabályi megfelelés biztosítása érdekében írásban kell elküldenie a fentiekben megjelölt elérhetőségek valamelyikén.

### **III/2. A PANASZ RÖGZÍTÉSÉNEK MÓDJA**

A panasz tényének és megoldási folyamatának rögzítése a panaszkezelő munkatárs felelőssége.

A munkatárs köteles a panaszt, és a megoldási folyamatot rögzíteni.

A panasszal kapcsolatos elektronikus és nyomtatott levelezést és egyéb dokumentációt, a panaszt és az arra adott választ tartalmazó dokumentumot a Társaság köteles 5 évi megőrizni, és azt az illetékes szerv kérésére bemutatni.

## **IV. EGYÉB MEGKERESÉSEK KAPCSÁN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS**

Amennyiben a panaszos által ismertetett kérdés nem minősül jelen Szabályzat szerint panasznak, vagy annak megválaszolására a Társaságnak nincsen hatásköre, Jogtanácsossal való konzultációt követően a szükségeshez képest a panaszkezeléssel foglalkozó munkatárs tájékoztatja a panaszost a panaszos által igénybe vehető igényérvényesítési módokról, illetve az illetékes, vagy hatáskörrel nem rendelkező szervezetről.