

**ÚJPESTI VAGYONŐR Vagyonvédelmi Biztonságtechnikai
Rendszert Üzemeltető és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű
Társaság**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2025. július 15.

Újpesti Vagyonőr Kft.
1042 Budapest, Munkásotthon u. 66-68
Adószám: 13060918-4-41
Csoportazonosító sz.: 17781695-5-41

-4-

Dr. Baranyi József

Ügyvezető

1. Általános szabályok

1.1 A szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy az Újpesti Vagyonőr Kft. (a továbbiakban: Társaság) működése vonatkozásában keletkezett panaszok átlátható, jogszerű és hatékony kezelésének szabályait rögzítse, a panaszügyintézés módját, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályait meghatározza.

1.2 A szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társasághoz bármely formában (szóban, írásban – postai, vagy elektronikus úton -, etc.) benyújtott Panasz kezelését érintő tevékenységre kiterjed.

Jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára.

1.3 Kapcsolódó jogszabályok

Jelen Szabályzat rendelkezéseinek kialakítása során az alábbi jogszabályok és egyéb jogforrások rendelkezései kerültek figyelembevételre:

- a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (SzVMt),
- az egyes rendészeti feladatokat ellátó személyek tevékenységéről, valamint egyes törvényeknek az iskolakerülés elleni fellépést biztosító módosításáról szóló 2012. évi CXX. törvény (Erfesztv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.),
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (Általános Adatvédelmi Rendelet – GDPR),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.).

1.4 Értelmező rendelkezések

Jelen Szabályzat értelmezése és alkalmazása során az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

„Panaszkezelés”: A Társaság teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Társaság magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását (az alábbiakban összhangban: panasz), továbbá megteszi a vonatkozó jogszabályokban előírt, szükséges intézkedéseket.

„Panasz”: A Társaság magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogás.

Az Erfesztv. 22. § (3a) bekezdése szerint: Akinek a rendészeti feladatot ellátó személy, a személy- és vagyonőr jogszabályban meghatározott intézkedése, vagy annak elmulasztása jogát vagy jogos érdekét érintette – az Erfesztv. 22. § (4) bekezdésben foglalt kivétellel - panasszal fordulhat az intézkedést fogantatosító munkáltatójához.

Az Erfesztv. 22. § (4) bekezdése szerint: Akinek az e törvény, a személy- és vagyonőr esetében a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló törvény szerinti kényszerítő eszköz alkalmazása jogát vagy jogos érdekét sértette, a személy- és vagyonőr esetében, a személy- és vagyonvédelmi, valamint magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló törvényben meghatározott kamarához, fordulhat panasszal.

Az Erfesztv.-ben nem szabályozott panasz olyan bejelentés, amelyben a panaszos (magánszemély vagy szervezet) saját jogát vagy jogos érdekét ért sérelemre hivatkozik. A panasz célja az, hogy a Társaság, az Erfesztv.-ben nem szabályozott magatartást kivizsgálja, és orvosolja a panaszost ért jogsérelmet.

Nem minősül panasznak, amennyiben az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, továbbá egyedi igényt, kérést fogalmaz meg.

„Panaszos”: Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely jelen Szabályzat alanyi hatálya alá eső szereplők tevékenységére,

magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát a Társasággal írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) vagy szóban (személyesen, vagy telefonon) közli vagy közölte.

2. A panaszkezelés szabályozásának általános alapelvei

A Társaság a panaszok kezelése során a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Társaság a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A Társaság ügyfélközpontú magatartás tanúsít a panaszkezelési eljárás során, mely elősegíti az ügyfeleket potenciálisan fenyegető sérelmek időben történő felismerését, annak negatív hatásainak megelőzését, vagy az esetlegesen bekövetkező sérelmek ügyfélbarát módon történő orvoslását.

A Társaság minden esetben törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

Ennek megvalósulását hivatott szolgálni a Szabályzat, mely transzparens jellegéből fakadóan az ügyfeleket megillető jogok gyakorlása, valamint a panaszkezelés egyéb részletszabályaira vonatkozóan közérthető, világos, pontos és naprakész információt nyújt az ügyfelek számára, továbbá képes biztosítani a panaszkezelési eljárás kiszámíthatóságát.

A Társaság a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

Ezen elv érvényesülése érdekében (különösen, de nem kizárólag) a Társaság:

- a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot;

- személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A panasz kivizsgálása elsődlegesen annak tartalma alapján történik, azonban az előterjesztés tartalma alapján a panaszügyintézésre eltérő szabályok vonatkozhatnak.

A panaszkezelés magyar nyelven történik.

3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A panaszkezelés vonatkozó jogszabályokban és egyéb előírásokban meghatározottak alapján történő megvalósulásáért a Társaság ügyvezetője felelős.

A panaszkezelési szabályzatot a Társaság ügyvezetője hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.

Az Erfesztv. 22. § (3a) bekezdése szerinti panaszt a Társaság közigazgatási hatósági eljárásban bírálja el.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4. A panaszkezelés részletes szabályai

4.1 A panasz előterjesztésének lehetőségei Az Erfesztv. 22. § (3a) bekezdése szerint

A személy és vagyonőr intézkedése elleni panaszt az intézkedést követő harminc napon belül lehet előterjeszteni.

Írásban

Postai úton:

1042 Budapest, Munkásotthon u. 66-68.

E-mailben:

ujpestivagyonor@uvzrt.hu

Személyesen, vagy más által átadott irat útján:

1042 Budapest, Munkásotthon u. 66-68.

Az írásbeli panasz szükséges tartalmi elemei:

- A panaszos adatai: Név, Lakcím/Székhely, Levelezési cím, Aláírás (amennyiben nem elektronikus levél)
- A panasz tárgya: Kifogásolt magatartás/eljárás; Kifogás indoka; Egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására

Szóban

Hétfő-Péntek: 8:00-16:00

Telefonon:

+36 1 883 6858

Személyesen:

1134 Budapest, Munkásotthon u. 66-68.

A Társaság az alakszerűségi követelmények betartásától függetlenül, az előterjesztett kérelmet annak érdemi tartalma alapján minősíti panasszá, vagy egyéb bejelentéssé.

Az ügyintézési idő optimalizálása érdekében a Társaság lehetőséget biztosít az előzetes időpontegyeztetésre.

4.1.1. A panaszos azonosítása

A Társaságot köteles a panaszost azonosítani. Abban az esetben, amennyiben a beazonosítás alapján azt állapítja meg, hogy nem jogosult nyújtotta be a panasz, a hatályos jogszabály szerint jár el.

A Társaság által elfogadott azonosítási módok:

- A Természetes személyazonosító adatok közül legalább két adat megadása esetén /Pl: Születési idő, anyja neve/
- Személyazonosító igazolvány/Hatósági igazolvány bemutatásával történő azonosítás

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján a panaszos nem azonosítható, a Társaság további adatot kér be a panaszos azonosítása céljából.

Amennyiben az azonosítási kísérlet igazolhatóan nem vezet eredményre (Pl: a panaszos elérhetőségének hiányában nem lehet további adatot bekérni), a Panasz érdemi kivizsgálására nem kerül sor.

A panaszügyintézésrel kapcsolatos információ – az esetlegesen az ügyintézés vonatkozásában eljáró hatóságok kivételével – kizárólag az azonosított Panaszos, valamint meghatalmazottja számára adható.

4.1.2. A panaszos képviselete meghatalmazással

A cselekvőképtelen személy helyett törvényes képviselője jár el, korlátozottan cselekvőképés kiskorú vagy cselekvőképességében bármely ügycsoportban korlátozott nagykorú személy helyett törvényes képviselője vagy meghatalmazottja is eljárhat.

A panasz meghatalmazott vagy jogi képviselő útján is előterjeszthető. Az azonosított Panaszost – közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás alapján, meghatalmazott is képviselheti a panaszügyintézés során. Jogi képviselőként jogvédelemmel foglalkozó egyesület vagy alapítvány, nemzetiségi önkormányzat, jogi oktatást végző egyetem állam- és jogtudományi doktori fokozattal rendelkező egyetemi oktatója is eljárhat.

A Társaság együttműködik a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel.

4.1.3. A panasz befogadása

Az írásbeli panaszt a Társaság a beérkezést – és a panasz központi iktatását – követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezeléssel foglalkozó ügyvezető részére.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4.1.4. A panasz kivizsgálása

Az Erfesztv. 22. § (3a) bekezdése szerinti panaszt a beérkezéstől számított harmincöt napon belül kell elbírálni, a közigazgatási hatósági eljárás szabályai szerint.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, a Társaság gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról.

Írásbeli panasz

Az írásbeli beadványt a Társaság iktatja, és

- amennyiben a beadvány egyértelműen (a tartalom mélyebb ismerete nélkül) panasznak minősül, indokolatlan késedelem nélkül megküldi az ügyvezető számára
- amennyiben a beadvány az az érkeztetés-iktatás során nem azonosítható panaszként, megküldi az ügyvezető részére, amely a beadvány – tartalmi vizsgálatát követő – panaszként történő azonosítását követően megküldi azt az ügyvezető részére.

Szóban előterjesztett panasz

A panasz szóbeli előterjesztésére sor kerülhet személyesen vagy telefonon.

Személyesen előterjesztett szóbeli panasz

A személyesen előterjesztett szóbeli panaszról a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon előterjesztett szóbeli panasz

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készülhet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Panaszról az azt felvevő személy jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a Panasz előterjesztésének napján eljuttat az iktatásért felelős, aki az iktatás követően – továbbítja az ügyvezető számára.

4.1.5. A panaszügyintézés határideje

A Társaság indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a vonatkozó jogszabály által szabott panaszkezelési határidőn belül ad választ a panaszra.

Az Erfesztv. 22. § (3a) bekezdése szerinti panaszt a beérkezéstől számított 35 napon belül kell elbírálni.

4.1.6. A panasz tárgyában hozott döntés

A Társaság, az e témakörben tett panasz kivizsgálását követően a közigazgatási eljárás szabályai szerint meghozott döntéséről az e jogszabályban meghatározott alakiség mellett indokolt Határozatot hoz.

4.2 Az Erfesztv. 22. § (4) bekezdése szerinti panasz elbírálásának szabályai

A személy és vagyonőr által alkalmazott kényszerítő eszköz elleni panasz benyújtásának lehetőségét az Erfesztv. 22. § (5) bekezdése szabályozza.

A panasz benyújtásának lehetségei megegyeznek az e szabályzat 4.1. pontjában meghatározottakkal.

A Társaság, az e témakörben, hozzá érkezett panasz elbírálásában hatáskörrel nem rendelkezik, a panaszt az Erfesztv. 22. § (4/a) bekezdése értelmében, soron kívül, a kivizsgálásra és döntéshozásra jogosult Személy, -Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara felé köteles továbbítani. A panasz továbbításának tényéről a Társaság írásban értesíti a Panaszost.

4.3 A panasz előterjesztésének lehetőségei az Erfesztv. hatály alá nem tartozó esetekben

A személy és vagyonőr, illetve a Társaság egyéb munkavállalója, Erfesztv. hatálya alá nem tartozó tevékenysége miatti panaszt, e szabályzat 4.1 pontja alapján lehet előterjeszteni a Társaság felé.

A panaszos azonosítása, a panaszos képviselőjének vizsgálata megegyezik a jelen szabályzat 4.1.2. illetve 4.1.3. pontjaiban foglaltakkal.

4.3.1. A panasz kivizsgálása

A panasszal érintett munkavállaló az esettel kapcsolatban jelentést készít, melyet felterjeszt az ügyvezető felé. Jelentésében ki kell térnie a panasszal kapcsolatos minden releváns információra, körülményre.

Indokolt esetben az ügyvezető a panasz kivizsgálásának keretén belül a panasszal érintett munkavállalót szóban is meghallgatja mely meghallgatásról jegyzőkönyv készülhet.

A panasz kivizsgálása során lehetőség van a kivizsgáláshoz elengedhetetlenül szükséges személyek írásbeli vagy szóbeli meghallgatására. A szóbeli meghallgatásokról Jegyzőkönyv készülhet.

A Társaság a Panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,*
- b) szerződésszám, ügyfélszám*
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,*
- d) telefonszáma,*
- e) értesítés módja,*
- f) panasz leírása, oka,*
- g) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,*
- h) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és*
- i) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.*

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

A panaszok kivizsgálása során a Társaság – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

A panasz kivizsgálását végző ügyvezető köteles a döntését megalapozó releváns információk, adatok és egyéb bizonyítékok beszerzésére, mely az érdemi döntést alátámasztja.

Az ügyvezető a panasz kivizsgálásáról összefoglaló jelentést készít, melyben köteles a döntését megalapozó eljárás teljes menetét tényszerűen ismertetni különös tekintettel a beszerzett bizonyítékok, adatok és információk ismertetésére.

4.3.2. A panaszügyintézés határideje

Az ügyvezető a panasz beérkezését és iktatását követően dönt arról, hogy azt panasznak minősíti vagy jelen szabályzat 4.1.1 pontja értelmében a beérkezett anyag érdemi vizsgálatára nem kerül sor.

Abban az esetben, ha a beérkezett anyag panaszként kerül iktatásra, úgy azt az ügyvezető 30 napon belül bírálja el a 4.3.1 szerinti eljárásban.

4.3.3. A panasz tárgyában hozott döntés

A Társaság, az e témakorban tett panasz kivizsgálását követően döntését írásban hozza meg .

A Társaság az ügyfél panaszának kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

A közérthetőség követelményét szem előtt tartva a Társaság válaszában nem kizárólag csak a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A Panasz Tárgyában hozott döntést írásba kell foglalni, az alábbi szükséges tartalommal:

- A Panaszra vonatkozó adatok rögzítése (azonosító, előterjesztés időpontja),
- A Panasz kivizsgálásának határideje,
- A Panaszos által megjelölt igények,
- A Panasz teljes körű kivizsgálásának eredménye,
- A Panasz rendezésére vagy megoldására tett intézkedések, vagy az elutasítás ténye és indoka,
- A döntés indokolása, alátámasztva a megfelelő jogszabályi, illetve egyéb szabályozási hivatkozásokkal.

5. A panaszos tájékoztatása a döntésről

Az írásbeli döntést (Határozatot) főszabályként tértivevénnel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Elektronikus levélben érkezett panasz esetén – amennyiben a Panaszos kérése erre irányul és a panaszos azonosítása alapján megállapítható, hogy a küldő levelezési cím a panaszosé –, a Társaság a postai válaszadás mellett, az azonosított küldő elektronikuslevelezési címére is megküldi a választ.

Az írásbeli döntést mindkét esetben iktatni kell, mielőtt kiküldésre kerül az ügyfél részére, továbbá dokumentálni szükséges a kiküldés időpontját.

A tájékoztatásnak közérthetőnek, szakszerűnek és érdemi információkat tartalmazónak kell lennie.

6. A panasz nyilvántartása

A Társaság az ügyfél panaszát, a Társaságnál hatályban lévő Iktatási Szabályzatban foglaltak alapján tartja nyilván.

7. A panasz belső monitoringja és nyomonkövetése

A Társaság által vezetett panaszkezelési nyilvántartás alkalmas a panaszkezelés belső nyomon követésére. A monitoring során a Társaság

- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- megvizsgálja, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásokra a szolgáltatás minőségére,
- eljárást kezdeményez a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi, szakmai kockázatokat.

A panaszkezelés belső ellenőrzésének célja a panaszok okainak azonosítása és tipizálása, mely segítségével a Társaság képes kezelni és kontrollálni a kockázatokat.

8. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2025. július 15-én lép hatályba.

Újpesti Vagyonőr Kft.
1042 Budapest, Munkásotthon u. 66-68.
Adószám: 13080918-4-41
Csoportazonosító sz.: 17781695-5-41
-4-

Dr. Baranyi József
ügyvezető