



Nyt.szám: VEX-2024-10

MAGYAR VÉDELMI EXPORTÜGYNÖKSÉG ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG  
SZABÁLYZATA

A KÜLSŐ PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJÉRŐL

Cégjegyzékszám: 01-10-141670

Adószám: 27544259-2-51

Készítette:

.....  
**Wolfné dr. Borsi Julianna**  
operatív igazgató

Budapest, 2024. január 18.



## Tartalomjegyzék

I.	BEVEZETÉS.....	3
II.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1.	A szabályzat célja .....	3
2.	A szabályzat hatálya.....	3
3.	Értelmező rendelkezések .....	3
4.	Panaszkezelési alapelvek.....	4
5.	A szabályzat elérhetősége .....	4
III.	A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDEJE.....	4
6.	Panasz bejelentése, rögzítése.....	4
6.1	Bejelentés telefonos panasz esetén: .....	4
6.2	Bejelentés írásbeli panasz esetén:.....	4
7.	Panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	5
7.1	Telefonos panasz kivizsgálása .....	5
7.2	Írásbeli panasz kivizsgálása.....	6
8.	Panaszkezelés folyamatának szabályai.....	6
8.1	A panaszok regisztrációja .....	6
8.2	A panaszügy kivizsgálása, döntéshozatal.....	7
9.	Tájékoztatás a jogorvoslat lehetőségéről.....	7
10.	Panasznyilvántartás és adatvédelem.....	8
IV.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	8
	Mellékletek:.....	8

## I. BEVEZETÉS

A Magyar Védelmi Exportügynökség Zrt. (továbbiakban: VEX vagy Társaság) Alapszabályában, illetve Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített vezérigazgatói jogkörömben eljárva a Társaság külső panaszkezelési rendjét a jelen szabályzatban foglaltak szerint határozom meg.

## II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. A szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy meghatározza a Társasággal kapcsolatban álló külső személyek (a továbbiakban: Panaszos) esetleges panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelésének, kivizsgálásának és értékelésének eljárásrendjét, továbbá a panaszkezelés nyilvántartási és adatvédelmi szabályait.

### 2. A szabályzat hatálya

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi – munkaviszony/megbízási jogviszony keretében – foglalkoztatott munkavállalójára. A Társaság nem alakít ki külön szervezeti egységet a külső panaszok kezelésére, ezért is kiemelt jelentőségű, hogy valamennyi munkavállaló szükség esetén a jelen Szabályzatban rögzítetteknek megfelelően járjon el.

### 3. Értelmező rendelkezések

**Panasz:** a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Társaság tevékenységének bármely elemét, kiemelten, de nem kizárólagosan a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását, valamint a Társaság által szervezett események körülményeit és lebonyolítását, valamint a Társaság nyilvános megjelenéseinek módját és tartalmát. Nem minősül panasznak a kérelem benyújtása vagy az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás igénylése, ha a bejelentés a bejelentő személyes adatainak a Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultság gyakorlására irányul, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

**Panaszos/Ügyfél:** lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Társaság tevékenységével érintett, illetve szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A Panaszos általában a Társaság ügyfele, de Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

**Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes személy vagy gazdálkodó szervezet, illetve más szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

#### 4. Panaszkezelési alapelvek

A Társaság működési gyakorlatának alapkövetelménye a Panaszosok felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a Társaság a panaszbejelentéseket rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. Emellett a Társaság a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja működése és ügykezelési rendje továbbfejlesztéséhez. A Társaság a panaszokat és a Panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszok hatékony elintézése érdekében a Társaság a panasz elintézéséhez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. Az Ügyfelek személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság saját Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata és a hatályos adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A panaszkezelés során a Társaság az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos magatartást tekintti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől is. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

#### 5. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság saját székhelyén (1011 Budapest, Fő u. 14-18. A. ép.), elektronikus úton honlapján – [www.vexhungary.com](http://www.vexhungary.com) – teszi közzé.

### III. A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDEJE

#### 6. Panasz bejelentése, rögzítése

A Panaszos által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- Telefonos panasz: telefonon az alábbi elérhetőségen: +36 1 201 3271.
- Írásbeli panasz:
  - személyesen vagy más által átadott irat útján;
  - postai úton;
  - elektronikus levélben az alábbi elérhetőségen: [vex@vexhungary.com](mailto:vex@vexhungary.com).

##### 6.1 Bejelentés telefonos panasz esetén:

Hétfőtől csütörtökig 8:00-16:30 óra között, pénteken 8:00-14:00 között telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást, és ügyintézését. Sikertelen hívás esetén, amennyiben a hívó fél készüléke engedélyezi a telefonszám megjelenítését, a Társaság a hívó felet visszahívja.

##### 6.2 Bejelentés írásbeli panasz esetén:

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaság kéri panaszosait, hogy lehetőség szerint használják a Társaság által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt (1. számú melléklet), amely elérhető a Társaság székhelyén és honlapján (ld. 5. pont).

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése. A beadványban meg kell jelölni a határozott igényt, illetve

mellékelni kell hozzá a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panaszkérelemben a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti meghatalmazást.

Panaszos írásbeli panaszát az alábbi címekre nyújthatja be:

- papíralapon a szervezet székhelyének címére címezve: A Társaság székhelye: 1011 Budapest, Fő u. 14-18. A. ép.;
- elektronikus úton az alábbi emailcímre küldve: [vex@vexhungary.com](mailto:vex@vexhungary.com).

## 7. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

### 7.1 Telefonos panasz kivizsgálása

A telefonos panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság bejelentést fogadó munkavállalója a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi. A telefonos panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokról. Egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyvben a következő adatok rögzítésére szükséges:

- a Panaszos neve;
- a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés azonosítója, ügytől függően ügyfélszám;
- a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A jegyzőkönyv felvételekor a Panaszost a személyes adatok kezeléséről, a Társaság Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatáról és az ezzel kapcsolatos jogairól tájékoztatni kell. A Társaság abban az esetben is kivizsgálja a panaszt, ha a Panaszos nem adja meg, illetve nem járul hozzá a személyes adatai kezeléséhez, de ebben az esetben nincs lehetőség arra, hogy a vizsgálat eredményéről a Panaszos tájékoztatást kapjon.

Amennyiben a panasz a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul, akkor a kérelemről készült jegyzőkönyvet és az ügy valamennyi dokumentumát egy munkanapon belül a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére kell továbbítani. Az adatvédelemmel és adatkezeléssel

kapcsolatos panaszok kivizsgálására a Társaság adatvédelmi tisztviselője kizárólagos hatáskörrel rendelkezik.

## **7.2 Írásbeli panasz kivizsgálása**

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, írásban megküldi a Panaszos részére.

A pénzügyekkel összefüggő esetekben a Társaság a panaszt annak közlését követő 10 munkanapon belül vizsgálja ki és válaszolja meg. Amennyiben a panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 10 napon belül nem válaszolható meg, a Társaság ennek tényét, valamint az érdemi válasz késedelmének okait és a végső válasz határidejét közli a Panaszossal. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 20. nap.

A pénzügyekhez nem kapcsolódó esetekben a Társaság a panaszt annak közlését követő 20 napon belül vizsgálja ki és válaszolja meg.

Az eset egyedi körülményei alapján a Vezérigazgató a panasz kivizsgálására és a Panaszos tájékoztatására a fentieknél rövidebb határidőt is kitűzhet.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra van szüksége a Panaszos részéről. A szükséges információk begyűjtése érdekében a Társaság a Panaszossal felveszi a kapcsolatot.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adatának védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresést egy munkanapon belül véleményezésre továbbítani kell a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A panaszt benyújtó személy adatait a Társaság Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatának, valamint a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja az Ügyfeleket, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt.

## **8. Panaszkezelés folyamatának szabályai**

### **8.1 A panaszok regisztrációja**

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározottak szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

Ha a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, a kérdést haladéktalanul továbbítani kell a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének. Ebben az esetben, illetve, ha a panasz eleve a Panaszos személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelemből állt vagy azt is tartalmazott, akkor a Panaszosnak adandó választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján kell megadni.

## **8.2 A panaszügy kivizsgálása, döntéshozatal**

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

Az eljárás során mind a szükséges információk összegyűjtése, mind a döntéshozatal a panasszal érintett szervezeti egység feladata. A pénzügyi kihatással nem járó, a Társaság küldetését, feladatainak ellátását nem veszélyeztető és azt nem is befolyásoló, pótlólagos erőforrásokat nem igénylő esetekben az érintett szervezeti egység vezetője, az Operatív igazgatóval történő egyeztetést követően, maga dönthet a panasz teljes vagy részleges elfogadásáról, illetve elutasításáról.

Amennyiben az önálló döntéshozatal feltételei nem állnak fenn, akkor a szervezeti egység vezetője, az Operatív igazgató jóváhagyását követően, az előzetes döntéshozatali javaslatát a Vezérigazgató elé terjeszti, aki az előzetes döntést jóváhagyja, részben megváltoztatja, vagy a rendelkezésre álló adatok alapján más döntést hoz.

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként a válasz elkészítése és megküldése követi. A Társaság köteles a panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva elkészíteni. Amennyiben a panaszügy minden körülményének tisztázása külső szakértő igénybevételét, vagy más költséges vizsgálati módszer alkalmazását tenné szükségessé, akkor a Társaság nem köteles a lehetséges össztársadalmi hasznokat meghaladó mértékű költségek felvállalására. Ebben az esetben a Társaság és a Panaszos megegyezés szerint, együttesen viselik a vizsgálat költségét. Ettől eltekintve a Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a költségek részbeni átvállalásától a Panaszos elzárkózik, akkor a Társaság maga dönthet a várható össztársadalmi hasznot meghaladó költséggel járó vizsgálat elvégzéséről.

A Társaság figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében vizsgálja a panaszok számát, fajtáját, átfutási idejét, az ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos véleményét. Ennek a vizsgálatnak a lefolytatása legalább évente az Operatív igazgató feladata. A vizsgálat eredményéről az Operatív igazgató jelentést készít a vezérigazgató számára. A Társaság az ezáltal szerzett tapasztalatokat felhasználja a vállalati folyamatok hatékonyságának javításához.

## **9. Tájékoztatás a jogorvoslat lehetőségéről**

Ha a Társaság a panaszt részben vagy teljesen elutasítja, akkor a Panaszosnak adandó válasz kötelező tartalmi eleme a jogorvoslatról szóló tájékoztatás. Közölni kell a Panaszossal, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy mely hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Panaszost a jogorvoslat lehetősége akkor is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelenül telt el. Az ügyfélkapcsolatok hatékony ápolása és az esetlegesen elhúzódó jogi eljárások elkerülése érdekében, a tájékoztatóban fel kell hívni a panaszos figyelmét annak lehetőségére, hogy amennyiben a döntés meghozatalában a Vezérigazgató nem vett részt, akkor kérheti a döntés Vezérigazgató által történő felülvizsgálatát.

## 10. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság a beérkező panaszokról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását;
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága).

A Panaszos személyes adatait a Társaság Adatvédelmi és adatkezelési Szabályzatában rögzített módon, illetve a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelni.

A Társaság az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat, az eljárás dokumentumait az ügy lezárásától számított öt évig megőrzi. A megőrzési idő elteltével a Társaság az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A panaszkezeléshez kapcsolódó adminisztratív feladatokat az operatív igazgatóság látja el.

## IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat az erről szóló vezérigazgatói utasítás kihirdetésének napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépés napjától kell alkalmazni.

A szabályzat rendelkezései annak visszavonásáig érvényesek.

### Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány (minta)



**PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY (MINTA)**  
**Panaszos/Közérdekű bejelentő\* azonosító adatai**

**PANASZOS/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ\* AZONOSÍTÓ ADATAI**

Neve:

Címe:

**INTÉZKEDÉSRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK**

Intézkedés megnevezése:

**A PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS RÉSZLETES LEÍRÁSA**

A panaszt/közérdekű bejelentést megalapozó körülmények leírása:

(Kérjük, hogy amennyiben lehetséges, a panaszt/közérdekű bejelentését alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a jelen beadványhoz.)

**A BEJELENTŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ALÁBBIK SZERINT TÖRTÉNJEN\***

E-mail / Postai válaszlevél

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben nem ad meg érvényes e-mail vagy postai címet, a bejelentést névtelen bejelentésként kezeljük, melynek eredményéről tájékoztatást nem tudunk adni.

Kelt:

**Bejelentő aláírása**

\*a megfelelő rész aláhúzendó