

# A Rákosy Glass Kft és a Rákosy Glass Produkt Kft.panaszkezelésre vonatkózó szabályzata

Jelen szabályzat rendelkezései 2023 december 01-től érvényesek.

A Rákosy Glass Kft és a Rákosy Glass Produkt Kft.. (székhely: 1141 Budapest, Álmos vezér útja 55., továbbiakban: Társaságok) a 2023. évi XXV. törvény - a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglaltak szerint belső visszaélés-bejelentési rendszert hoz létre, mely bejelentések társaságon belüli elintézésének rendjét az alábbiak szerint állapítjuk meg:

- (i) a szabályzat személyi hatálya a társaság dolgozóira, volt dogozóira, valamint a társasággal egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási, vállalkozási szerződés, gyakornok, önkéntes, jelölt) tevékenységet végző személyekre terjed ki.
- (ii) a szabályzat annak közzétételét követő napon lép hatályba

## 2. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja a Társaságok tevékenységeivel kapcsolatos panaszok, bejelentések – Panasztörvényben foglaltak szerinti – kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

## 3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

3.1. A jelen szabályzat tárgyi hatálya a Társaság tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott bejelentések kivizsgálására terjed ki. Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Társasághoz beérkezett azon beadványok vonatkozásában, melyek a Panasztörvény alapján panasznak minősülnek.

3.2. Jelen szabályzat nem vonatkozik olyan ügyekre, amelyek más szervezetek eljárása – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás – során vizsgálhatóak.

3.5. Jelen szabályzat személyi hatálya a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített személyi hatály szerinti személyekre (a továbbiakban: Munkatársak), valamint a Társasággal egyéb jogviszony keretében (pl. megbízási, vállalkozási szerződés, gyakornok, jelölt, stb.) tevékenységet végző személyekre terjed ki.

## 4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

4.1. A szabályzat alkalmazása során az alábbi fogalmak irányadók:

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

## 5. A PANASZ KEZELÉSE

5.1. Panasszal- szóban, telefonon, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat a Társasághoz.

5.2. A szóbeli panaszt – amennyiben a panaszos azt kifejezetten kéri úgy szó szerint, egyébként tartalma szerint – írásba kell foglalni az 1. mellékletben meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, és azt a panaszos számára másodpéldányban át kell adni. A panaszkezeléssel megbízott személy: Gollovitzer Imréné

Panasz benyújtása az alábbi email címen lehetséges: [panaszkezeles@rakosyuveg.hu](mailto:panaszkezeles@rakosyuveg.hu)

5.3. A panaszt - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a Társasághoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszos - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell (maximum 90 nap). A Panaszkezelő a panaszt meghallgatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi. A Panaszkezelő a vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszt haladéktalanul értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

5.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

5.6. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát a Panaszkezelő mellőzi, de dönthet úgy, hogy a panaszt megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5.7. A panasz alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

(i) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,

(ii) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

(iii) az okozott sérelem orvoslásáról és

(iv) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

5.10. A panasz beérkezését követően haladéktalanul intézkedni szükséges. A Panaszkezelő a vizsgálat elrendeléséről a panasz beérkezésétől számított 7 napon belül tájékoztatja a panaszt vagy bejelentőt.

5.11. A panaszt – az alábbiakban rögzített kivétellel - nem érheti hátrány a megtétele miatt. A panaszos személyes adatai – az alábbiakban rögzített kivétellel - csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

5.12. Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

(i) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

(ii) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

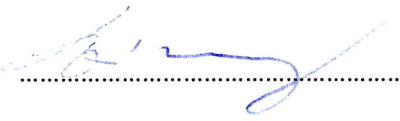
6. SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK 6.1. A panaszos személyes adatainak kezelése az adatvédelmi jogszabályok és a Társaságok adatvédelmi szabályzata rendelkezései szerint történik.

Budapest, 2023, december 01.

  
Rákósy Glass Kft.

**1141 Bp.**  
**1103 Bp.**  
**Álmos vezér útja 55.**  
**Noszlopy út 3-5**  
**Adószám: 13916613-2-42**  
**Cg. szám: 01-09-879732**  
**OTP: 11714006-20436319**  
**Minőségbiztosítás**

**RAKOSY-GLASS KFT.**  
Tel.: 06-1-261-04-45  
Fax: 06-1-802-02-25

  
Rákósy Glass Produkt Kft.

5 1. számú melléklet

**Rákósy Glass Produkt Kft.**  
1141 Budapest, Álmos vezér útja 55.  
1103 Budapest, Noszlopy u. 3-5. 06-1/261-0445  
Adószám: 29202335-2-42  
Cégjegyzékszám: 01-09-383070  
OTP: 11714006-20215921  
Minőségbiztosítás

## JEGYZŐKÖNYV

amely készült az alábbi helyen: 202[ ]. év [ ] hó [ ]. napján panasz / közérdekű bejelentés megtételekor\*

Jelen vannak:

1. Bejelentő(k) neve: \_\_\_\_\_ lakóhelye:  
\_\_\_\_\_

2. A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő neve: \_\_\_\_\_

A panaszt tevő jelen jegyzőkönyv aláírásával tudomásul veszi, hogy a Társaság csak a teljes körűen kitöltött jegyzőkönyv alapján kezdi el a vizsgálatot. Amennyiben a jegyzőkönyv nem teljes körű, úgy a Társaság felszólítja a panaszt tevőt a hiánypótlásra, azzal, hogy a Bejelentő személyének azonosíthatatlansága esetén a Társaság dönthet a panasz vagy a közérdekű bejelentés érdemi kivizsgálása mellett, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Mikor történt a panasz, közérdekű bejelentés alapjául szolgáló esemény? Ön mikor szerzett erről tudomást?:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Mást előadni nem kívánok, az általam elmondottak helyesen lettek rögzítve, az eljárással kapcsolatos tájékoztatást különösen a személyes adataim kezelésére vonatkozóan megkaptam, a feltett kérdéseimre választ kaptam.

Bejelentő aláírása: \_\_\_\_\_

Panaszkezelő aláírása: \_\_\_\_\_