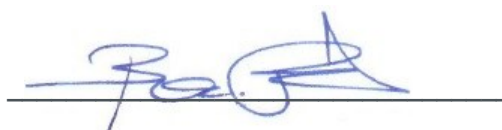

FOLYAMAT LEÍRÁS
EVK-09-10
PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

RENDSZERFELELŐS

Bozi Péter
Rendszer felelős



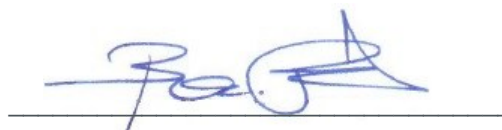
KÉSZÍTETTE

Nemes András
Dokumentum gazda



ELLENŐRIZTE

Bozi Péter
Rendszer felelős



JÓVÁHAGYTA

Bujtás Gyula
vezérigazgató



KIADÁS

2. kiadás

KIADÁS DÁTUMA

2026.09.23.

1. Cél

Jelen eljárás célja annak biztosítása, hogy az EMT Zrt. ESG verifikációs/tanúsítási tevékenységével kapcsolatos panaszok egységes, átlátható, pártatlan, diszkriminációmentes és dokumentált módon kerüljenek befogadásra, kivizsgálásra, kezelésre és lezárásra.

2. Hatály

Az eljárás kiterjed minden olyan panaszra, amely az EMT Zrt. ESG verifikációs/tanúsítási tevékenységéhez, annak végrehajtásához, személyzetéhez, kommunikációjához, ügyintézéséhez vagy szolgáltatásához kapcsolódik. Az eljárás nem helyettesíti a fellebbezési eljárást; az EMT Zrt. valamely konkrét döntésének felülvizsgálatára irányuló kérelem fellebbezésnek minősül és az EVK-09-09 szerint kezelendő.

3. Fogalmak

Panasz:

személy vagy szervezet elégedetlenségének kifejezése az EMT Zrt. ESG verifikációs/tanúsítási tevékenységével kapcsolatban, amelyre választ vagy intézkedést vár.

Panaszos:

a panaszt benyújtó személy vagy szervezet.

Kijelölt kivizsgáló:

a panasz pártatlan kivizsgálására kijelölt, az ügy tárgyában nem érintett személy.

4. Felelősségek

Az EMT Zrt. teljes felelősséget visel a panaszkezelési folyamatért és a panaszra adott döntésekért. A rendszerfelelős koordinálja a panasz befogadását, nyilvántartását, a kivizsgáló kijelölését, a határidők követését és a lezárás dokumentálását.

A panasz kivizsgálását és a döntés jóváhagyását olyan személy végzi, illetve hagyja jóvá, aki a panasz tárgyában nem érintett és képes pártatlanul eljárni.

Amennyiben a kijelölt felelős, a vezérigazgató vagy a cégvezető a panasz tárgyában érintett, a felső vezetés más, független és megfelelően felhatalmazott személyt jelöl ki a panasz kezelésére.

5. A panaszkezelés folyamata

5.1. A panasz benyújtása

Panasz írásban, különösen e-mailben, postai levélben vagy egyéb dokumentálható elektronikus csatornán nyújtható be az EMT Zrt. közzétett elérhetőségein. Szóban közölt panasz esetén az EMT Zrt. dokumentált feljegyzést készít a panasz tartalmáról. A panasz benyújtása önmagában nem eredményezhet hátrányos vagy diszkriminatív intézkedést a panaszossal szemben.

A panasz lehetőség szerint tartalmazza a panaszos azonosító és kapcsolattartási adatait, az érintett ESG ügy vagy tevékenység azonosítását, a panasz tárgyát és leírását, valamint az esetleges alátámasztó dokumentumokat vagy egyéb bizonyítékokat.

5.2. Befogadás és visszaigazolás

A panaszt beérkezéskor egyedi azonosítóval nyilvántartásba kell venni.

Meg kell állapítani, hogy a panasz az EMT Zrt. ESG verifikációs/tanúsítási tevékenységéhez kapcsolódik-e.

Amennyiben a beadvány valójában valamely döntés felülvizsgálatára irányul, azt fellebbezésként, az EVK-09-09 szerint kell kezelni.

A panasz beérkezését a panaszos részére - amennyiben az elérhetősége rendelkezésre áll - vissza kell igazolni, és tájékoztatást kell adni a további eljárásról.

5.3. A kivizsgáló kijelölése és pártatlanság

A panasz kivizsgálására olyan személyt kell kijelölni, aki a panasz tárgyában nem érintett. A kijelölés előtt értékelni kell az esetleges összeférhetetlenséget és pártatlansági kockázatot. Az érintettség vagy kizárási ok fennállása esetén más személyt kell kijelölni.

5.4. Kivizsgálás

A kivizsgálás során a kijelölt személy összegyűjti és értékeli a panasz megítéléséhez szükséges információkat. A vizsgálat kiterjedhet különösen az érintett ügyiratokra, szerződéses és kommunikációs dokumentumokra, személyes nyilatkozatokra, az alkalmazott eljárásokra és egyéb releváns bizonyítékokra. Szükség esetén további információ kérhető a panaszostól vagy az érintett munkatársaktól.

A vizsgálat eredményét és annak indokolását dokumentálni kell. Az EMT Zrt. felelős a döntéshez szükséges információk összegyűjtéséért és megalapozottságáért

5.5. Értékelés és döntés

A kivizsgálás alapján a panasz megalapozott, részben megalapozott vagy nem megalapozott lehet. Megalapozott vagy részben megalapozott panasz esetén meg kell határozni a szükséges helyesbítést, helyesbítő tevékenységet vagy egyéb intézkedést, annak felelőseit és - ahol releváns - határidejét. Amennyiben a panasz rendszerszintű problémát tár fel, azt a belső audit, a kockázatkezelés vagy a vezetőségi átvizsgálás megfelelő bemeneteként is kezelni kell.

5.6. Tájékoztatás és lezárás

A panaszos részére - amennyiben lehetséges - tájékoztatást kell adni a panaszkezelés előrehaladásáról és a végső eredményről. A lezáró tájékoztatásnak tartalmaznia kell a döntés lényegét és - a titoktartási követelmények figyelembevételével - annak indokolását. A panasz csak akkor zárható le, ha a döntés és a szükséges intézkedések dokumentáltak, illetve a panaszos értesítése megtörtént vagy annak dokumentált akadálya van.

6. Pártatlanság, titoktartás és diszkrimináció mentesség

A panaszkezelés során biztosítani kell a pártatlanságot és az összeférhetetlenségi kockázatok kezelését.

A panaszosra és a panasz tárgyára vonatkozó információkat a vonatkozó titoktartási és adatvédelmi követelmények szerint kell kezelni.

A panasz benyújtása és kezelése nem eredményezhet diszkriminatív vagy megtorló intézkedést.

Amennyiben a panasz harmadik félre vonatkozik, az információközlés során figyelembe kell venni a bizalmas információk védelmét.

7. Nyilvánosság

A panaszkezelési folyamat leírását az EMT Zrt. az érdekelt felek számára nyilvánosan hozzáférhetővé teszi. A panaszkezeléssel kapcsolatban legalább az alábbi feljegyzéseket kell megőrizni:

- a panasz egyedi azonosítója, beérkezési dátuma és tárgya;
- a panaszos adatai, amennyiben rendelkezésre állnak;
- a befogadás és visszaigazolás ténye;

- a kijelölt vizsgáló és a pártatlanság/érintettség ellenőrzésének eredménye;
- a kivizsgálás során felhasznált információk és bizonyítékok;
- a döntés, annak indokolása és az elrendelt intézkedések;
- a panaszosnak küldött tájékoztatás;
- a lezárás dátuma és státusza.

A panasznyilvántartás külön kontrollált nyilvántartásban vagy az EMT Zrt. dokumentumkezelési rendszerében vezethető, feltéve, hogy a fenti adatok visszakereshetők és a jogosulatlan módosítás ellen védettek

8. Hivatkozások

- EVK ESG Verifikációs Kézikönyv, 9.10. pont
- EVK-09-09 - Fellebbezések kezelési eljárás
- EVK-11-02 - Dokumentumkezelési eljárás
- EVK-F-05-02 - Pártatlansági és összeférhetetlenségi nyilatkozat

Változás követés

Verzió	Dátum	Változás leírása	Készítette	Jóváhagyta
1. kiadás	2026.01.05	Hatályba lépés	Nemes András	Bozi Péter
2. kiadás	2026.09.23.	NAH által kért módosítások	Nemes András	Bozi Péter