



Panaszkezelés

ESG Útmutató

III. kötet



Tartalom

○	Bevezető	4
I.	A panaszkezelési eljárás alapvető követelményei	5
II.	A panaszkezelési eljárások végrehajtása	10

Köszöntő

Tisztelt Olvasó!

Az ESG, vagyis a környezeti, társadalmi és vállalatirányítási szempontokon alapuló működés az elmúlt évtized egyik legdinamikusabban fejlődő szabályozási területévé vált. Szerepe mára túlmutat az önkéntes vállalások világán, és a szabályozási, befektetői, valamint finanszírozási elvárások szerves részévé vált. Ezzel párhuzamosan azonban világszerte számos bizonytalanság is társult hozzá: hiányos értelmezési keretek, sarkított megközelítések, irreális követelmények, túlzott adminisztráció. Továbbá olyan gyakorlati elvárásokat vont magával az ESG térnyerése, amelyek a szervezeti felelősséget sem a működés realitásai, sem pedig a versenyképesség szempontjából nem tették értelmezhetővé.

Magyarország a nemzeti ESG szabályozás kialakításakor tudatosan racionális megközelítést választott, amelyben a fenntarthatósági szempontok a megfelelő helyre, a vállalati kockázatkezelési rendszerbe illesztette. A hazai értelmezés nem ideológiai alapokon nyugszik, hanem a vállalatok működési realitásait veszi alapul. A szabályozás világos, arányos és mérhető követelményeket állít fel, amelyek célja nem a tartalom nélküli megfelelés vagy a "greenwashing", hanem a hosszú távú üzleti stabilitás előmozdítása. Az átlátható, méltányos és hatékony panaszkezelési rendszer nemcsak az üzleti stabilitás szerves része, hanem a társadalmi bizalom alapja is. Azok a szervezetek, amelyek tanulási és fejlődési lehetőségként tekintenek a panaszkezelésre, képesek megelőzni vagy mérsékelni az ESG-kockázatok eskalálódását, és az így kapott visszajelzések beépítésével rugalmasságot és felelősségvállalást közvetítenek. Ezért nem meglepő, hogy a panaszkezelés az ESG szabályozási környezetben is egyre hangsúlyosabbá válik, hiszen a gyakorlatban is jól mérhető és tapasztalható egy vállalat visszajelzésekre történő reagálási képessége.

A hazai szabályozás is egyre nagyobb hangsúlyt fektet arra, hogy a panaszkezelési gyakorlatok átlátható és ellenőrizhető módon épüljenek be a vállalati működésbe – nemcsak elvi, hanem gyakorlati elvárásként is megjelenve a fenntarthatósági megfelelésben. Jelen kiadvány fókuszába az ESG alapú panaszkezelés intézményesítésének bemutatása áll - releváns normákon és ajánlásokon keresztül, az első lépésektől a stratégiai szintű működtetésig.

A Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága e kiadványsorozat harmadik részének elkészítésével ahhoz kíván hozzájárulni, hogy a hazai vállalatok közérthető, szabályozási keretekhez illeszkedő és a gyakorlatban is használható útmutatást kapjanak ESG-vel kapcsolatos feladataik ellátásához. A cél nem csupán a szabályozási megfelelés, hanem a belső tudás megerősítése is: a panaszkezelés egy hatékony szervezeti stratégiai eszköz, amely hozzájárul a vállalati kultúra fejlődéséhez, és a társadalmi párbeszéd biztosításához.

Bízunk benne, hogy a kiadványban bemutatott keretrendszer hozzájárul ahhoz, hogy a hazai vállalatok felkészülten, átlátható módon és stratégiai magabiztossággal tudjanak válaszolni a jövő kihívásaira.

Molnár Csaba Gábor

ESG Igazgató

Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága

Bevezető

A hazai ESG törvény¹ előírja a hatálya alá tartozó gazdasági társaságok számára, hogy alakítsanak ki, majd ennek megvalósulását követően működtessenek egy úgynevezett panaszkezelési rendszert.

A magyarországi ESG törvény, amely a fenntarthatósági célok és a társadalmi felelősségvállalás területén előírásokat fogalmaz meg, kiemelt jelentőséget tulajdonít a panaszkezelési rendszer kialakításának és működtetésének. Ennek keretében a törvény célja, hogy biztosítsa a vállalkozások átláthatóságát és felelősségvállalását a fenntarthatósági és társadalmi kötelezettségek betartása terén.

§

1. § (1) E törvény hatálya kiterjed arra a **Magyarország területén székhellyel rendelkező**

a) **közérdeklődésre számot tartó gazdálkodónak minősülő nagyvállalkozásra**, amelynél az üzleti évet megelőző üzleti évben a mérleg fordulónapján a következő három mutatóérték közül kettő meghaladta a következő határértéket:

aa) a mérlegfőösszeg a 10 000 millió forintot,

ab) az éves nettó árbevétel a 20 000 millió forintot,

ac) az átlagosan foglalkoztatottak száma az 500 főt;

b) azon **nagyvállalkozásra**, amelynek az üzleti évet megelőző két üzleti évben a mérleg fordulónapján főtevékenysége az 1. mellékletben meghatározott – Gazdasági Tevékenységek Egységes Ágazati Osztályozási Rendszere szerinti – ágazatokba sorolható, és esetében az alábbi mutatóértékek meghaladják a következő határértéket:

ba) az éves nettó árbevétel a 90 000 millió forintot, valamint

bb) az átlagosan foglalkoztatottak száma az 500 főt.

(a továbbiakban együtt: vállalkozás).

A panaszkezelési eljárások kidolgozása és alkalmazása a korszerű vállalati működés egyik alapvető eleme. Egy hatékony panaszkezelési rendszer lehetőséget biztosít minden érintett számára a problémáik és elégedetlenségük kifejezésére, ami értékes visszajelzést jelent a vállalkozás számára, többek között a fenntarthatósági kockázatok jövőbeli kezelésének kapcsán.

A panaszok gyors és hatékony kezelése növeli az ügyfelek lojalitását, mivel azt sugallja, hogy a vállalkozás törődik a véleményükkel és az elégedettségükkel. Emellett a munkavállalók is profitálhatnak egy megfelelően kidolgozott és alkalmazott panaszkezelési rendszer működéséből, mivel az elősegíti a munkahelyi elégedettség növekedését, a belső kommunikáció javulását, a munkahelyi környezet javítását, és ezáltal növeli a termelékenységet és a dolgozók elkötelezettségét. Az egyéb érintettek, mint például a beszállítók és partnerek, szintén fontos visszajelzéseket adhatnak a rendszeren keresztül, amelyek hozzájárulhatnak a vállalati folyamatok fejlesztéséhez.

A fentiek figyelembevételével a magyarországi ESG törvény egy olyan panaszkezelési rendszer kialakítását írja elő, amely a környezeti és a társadalmi felelősségvállalás elveire épül, így a rendszer szerves része a fenntarthatósági célú átvilágítási kötelezettségnek.

¹ 2023. évi CVIII. törvény a fenntartható finanszírozás és az egységes vállalati felelősségvállalás ösztönzését szolgáló környezettudatos, társadalmi és szociális szempontokat is figyelembe vevő, vállalati társadalmi felelősségvállalás szabályairól és azzal összefüggő egyéb törvények módosításáról

I. A panaszkezelési eljárás alapvető követelményei

Az ESG törvény az alábbi módon rendelkezik a panaszkezelési rendszer kialakításáról:



28. § (1) A vállalkozás gondoskodik belső vagy külső panaszkezelési rendszer kialakításáról, amely alkalmas arra, hogy bárki bejelentést tegyen azon társadalmi felelősségvállalási és környezeti kockázatokra, valamint azon társadalmi felelősségvállalással vagy környezetvédelemmel kapcsolatos kötelezettségek megsértésére vonatkozóan, amelyek a vállalkozás saját vagy leányvállalata, illetve közvetlen szállítója gazdasági tevékenysége következtében keletkeztek.

A jogszabály megfogalmaz azonban egy könnyítést is:



28. § (2) A vállalkozás a panaszkezelési rendszer kialakítására vonatkozó kötelezettségét a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény alapján létrehozott belső visszaélés-bejelentési rendszer útján is teljesítheti.

Mi a panaszkezelés célja?

A panaszkezelési rendszer célja, hogy lehetőséget biztosítson az érintettek számára az esetleges jogsértések, valamint a társadalmi és környezeti felelősségvállalási kötelezettségek megsértésének jelentésére. A gyakorlatban a panaszkezelési eljárásoknak mind az emberi jogi és környezeti kockázatok kezelése, mind pedig a vállalkozás saját üzleti területén és az ellátási láncon belüli jogsértések kezelésében két fontos funkciót kell betölteniük:

- A panasz eljárások elsősorban **figyelmeztető rendszerként** működnek, lehetővé téve a problémák időben történő felismerését és kezelését, mielőtt azok ténylegesen kifejtenek káros hatásait. Ennek érdekében a vállalkozásoknak úgy kell kialakítaniuk panasz eljárásaikat, hogy minél előbb információhoz jussanak a kockázatokról, valamint a megelőző és helyreállító intézkedések esetleges hiányosságairól.
- A hatékony panaszkezelési eljárások lehetővé teszik a megfelelő **jogorvoslatokhoz való hozzáférést**. Amennyiben olyan információk vagy panaszok érkeznek be, amelyek lehetséges vagy tényleges kötelezettségszegésekre vonatkoznak, és ezek megerősítést nyernek, a vállalkozásnak **azonnali intézkedéseket kell tennie** a káros hatások megelőzése, megszüntetése vagy minimalizálása érdekében.



Példa egy sikeres vállalati panaszkezelési rendszerre:

Számos alkalommal előfordul, hogy bár az egyes vállalkozások nagy hangsúlyt fektetnek a munkavédelmi előírások betartására, egyes beszállítóik jóval kisebb figyelmet fordítanak ezekre. Ilyen esetekben célszerű egy munkavállalói forrádrót kialakítása, amely közvetlen – és szükség esetén anonim – kommunikációt biztosít a vállalkozás és a beszállítók munkavállalói között. Az így szerzett információk lehetővé teszik a problémák korai azonosítását, például a munkavédelmi felszerelések hiányát, így a vállalkozás korrekciós és megelőző intézkedések formájában elejét veheti a további jogsértéseknek.

Mi a panaszkezelési rendszer kialakításának első lépése?

A panaszkezelési rendszer célja, hogy lehetőséget biztosítson az érintettek számára az esetleges jogsértések, valamint a társadalmi és környezeti felelősségvállalási kötelezettségek megsértésének jelentésére. A gyakorlatban a panaszkezelési eljárásoknak mind az emberi jogi és környezeti kockázatok kezelése, mind pedig a vállalkozás saját üzleti területén és az ellátási láncon belüli jogsértések kezelésében két fontos funkciót kell betölteniük:

Kinek és hol kell biztosítani a panasz eljárás lehetőségét?

Az ESG törvény az alábbi módon rendelkezik a panaszkezelési rendszer kialakításának módjáról:



31. § (1) A vállalkozás a belső vagy külső panaszkezelési rendszert úgy alakítja ki, hogy az lehetővé tegye a társadalmi felelősségvállalási vagy környezeti kockázatok, valamint a társadalmi felelősségvállalási vagy környezeti kötelezettségek megsértésének bejelentését akkor is, ha azok a vállalkozás valamely közvetett szállítója gazdasági tevékenysége miatt keletkeztek.

Az ESG törvény szerint a vállalkozásoknak olyan panaszkezelési rendszert kell kialakítaniuk, amely mind a belső, mind a külső érintettek számára elérhető.

A kockázatalapú megközelítés értelmében a panaszkezelési eljárás legfontosabb célcsoportjai azok a személyek, akik a vállalkozás saját üzleti területén vagy az ellátási láncában dolgoznak, és akiket potenciálisan érinthetnek emberi jogi vagy környezetvédelmi jogsértések. Ezeket a személyeket a vállalkozás kockázatelemzése alapján azonosítják. Potenciális érintettek lehetnek a vállalkozás saját munkavállalói, a közvetlen vagy közvetett szállítók alkalmazottai, illetve a helyi telephelyek környékén élő lakosok.

Annak érdekében, hogy ezek a célcsoportok ismerjék és használhassák a vállalkozás panaszkezelési eljárását, **előzetesen fel kell mérni és figyelembe kell venni azokat az akadályokat**, amelyek csökkenthetik az eljáráshoz való hozzáférést az érintettek számára.

Természetesen **nem szabad figyelmen kívül hagyni a közvetlenül nem érintett személyektől származó információkat sem**, számukra is lehetőséget kell biztosítani arra, hogy ismereteket adjanak át a kockázatokról és a kötelezettségek esetleges megsértéséről.

A vállalkozásoknak olyan hozzáférési lehetőségeket és megoldásokat kell kialakítaniuk a panaszkezelési eljárás célcsoportjai számára, amelyek megfelelnek saját üzleti tevékenységeik típusának és a kapcsolódó kockázatoknak. A kockázatelemzés eredményei alapján mindez azt jelenti, hogy a vállalkozás azonosítja és prioritizálja az emberi jogi és környezetvédelmi kockázatokat a saját üzleti területén és az ellátási láncában, és ennek megfelelően biztosítja a panaszkezelési eljárások hozzáférhetőségét. A vállalkozásoknak különösen fontos figyelembe venniük a helyi közösségek igényeit, és azokat, akik esetleg nehezebben férhetnek hozzá a panaszkezelési rendszerekhez.

A vállalkozásoknak nem kötelező egy minden érintettet lefedő panaszkezelési rendszert létrehozni, hanem lehetőségük van **több párhuzamos rendszert is működtetni** (például egyet kizárólag a belső munkavállalók számára, egyet pedig a külső érintettek számára).

Milyen követelmények vonatkoznak a panaszkezelési eljárás kialakítására?

A panaszkezelési eljárás kialakítása és mindennapi működtetése során a vállalkozásoknak számos előírást kell betartaniuk, amelyek mind a belső, mind pedig a külső eljárásokra vonatkoznak. A panaszkezelési eljárás kialakítása során kiemelten fontos a folyamatok transzparenciája és a bejelentők jogainak védelme. Az eljárásnak biztosítani kell, hogy minden érintett világosan megértse a panaszkezelés lépéseit és elvárásait.

A vállalkozásoknak **írással formában kell elkészíteniük** a panaszkezelési eljárás szabályait, és azokat **nyilvánosan és könnyen elérhetővé kell tenniük a honlapon**. A szabályoknak a következő információkat kell tartalmazniuk:

- Az **eljárás hatálya**, illetve a **panaszok és információk típusai**, amelyekre az eljárás alkalmazható (az eljárásnak minden emberi jogi és környezetvédelmi kockázatra, vagy jogsértésre alkalmazhatónak kell lennie).
- A **panaszbejelentési csatornák**, amelyeken keresztül információk vagy panaszok nyújthatók be az eljárás során (például telefonszámok és azok elérhetőségi ideje, esetleges költségek, online űrlap linkje, helyi kapcsolattartó személyek).
- A **panaszkezelési eljárás szakaszainak** leírása, amely magában foglalja az egyes eljárási lépések várható **időkeretét**, valamint azt, hogy a **bejelentő személyt mikor és hogyan tájékoztatják** az eljárás előrehaladásáról.
- **Békés vitarendezési lehetőségek**, amennyiben ezeket a vállalkozás szükségesnek tartja.
- Ki(k) a **kapcsolattartó személy(ek)** a bejelentők számára, és **mely részleg(ek) illetékes(ek)** a panaszkezelési eljárásban.

- Hogyan garantálja a vállalkozás a **hatékony védelmet a hátrányos megkülönböztetés vagy büntetés ellen** a panasztevő számára.
- Fontos továbbá annak meghatározása, hogy a beérkezett panasz kezelésének felelőssége az egyes panasztípusokhoz tartozó forgatókönyvek alapján kikhez tartozik a vállalkozáson belül. Ennek kapcsán lényeges az is, hogy egy esetleges feladatátadás kapcsán kielégítő módon informálja-e a vállalkozás az érintetteket.

Ha a vállalkozás külső panaszkezelési eljárást alkalmaz, meg kell határozni a **külső szervezetek felelősségi köreit** és **kapcsolattartó személyét**, továbbá belső szinten is ki kell jelölni, hogy **ki a felelős a külső eljárásokkal való kapcsolattartásért** és az információk nyomon követéséért a vállalkozáson belül, a jogszabályban leírt módon.



30. § A vállalkozás külső panaszkezelési rendszerben akkor vehet részt, ha a rendszer megfelel a következő feltételeknek:

- a) a vállalkozás az eljárásra írásos formában alakít ki ügyrendet, amely nyilvánosan bárki számára hozzáférhető;
- b) az eljárás lefolytatásával a vállalkozás által megbízott személyek garanciát vállalnak a pártatlanságra; függetlenek és feladatuk ellátásában nem utasíthatóak;
- c) a vállalkozás világos és közérthető tájékoztatást ad a külső panaszkezelési rendszer elérhetőségeiről és lebonyolításáról, amely bárki számára nyilvánosan hozzáférhető a vállalkozás általi közzétételt követően.

A szabályok megfogalmazása és kialakítása során a vállalkozásnak **figyelembe kell vennie az eljárás célcsoportjainak igényeit**. Az információknak világosnak és érthetőnek, valamint elérhetőnek kell lenniük magyar és angol – vagy indokolt esetben egyéb – nyelven. A szabályokat könnyen megtalálható helyen kell közzétenni (például a vállalkozás honlapján, a külső panaszkezelési eljárás szolgáltatójának oldalán, vagy egy erre a célra létrehozott weboldalon). A vállalkozásoknak ajánlott továbbá proaktívan kommunikálni a panaszkezelési eljárásról például plakátok, belső tréningek vagy egyéb intézkedések útján.



29. § (1) A belső panaszkezelési rendszert a vállalkozás által foglalkoztatott, erre a feladatra kijelölt, ezen feladatkörében nem utasítható személy vagy a vállalkozás ezen feladatkörében nem utasítható szervezeti egysége működteti. A belső panaszkezelési rendszer működtetője a feladatkörébe tartozó ügyeket más szervezeti egységektől elkülönülten látja el.

(2) A vállalkozás a belső panaszkezelési rendszerébe érkezett bejelentés kezelésébe – döntése szerint – független, külső szervezetet is bevonhat.

Az **információkat feldolgozó kapcsolattartók alkalmasságára és képzettségére**, valamint azok rendelkezésre állási idejére vonatkozóan a következőket kell figyelembe venni:

- A személyeknek **pártatlanul kell tudniuk eljárni**. Feladatuk ellátása érdekében függetlennek kell lenniük, nem köthetők utasításokhoz, és kötelesek a titoktartásra. A pártatlanság követelménye fontos eleme a hatékony panaszkezelési eljárásnak, mivel alapvetően fennállhat az összeférhetetlenség kockázata, amikor a vállalkozás által fizetett személyek vizsgálják és kezelik a vállalkozás elleni vádakat. **A vállalkozásoknak ezért meg kell teremteniük a pártatlanság strukturális feltételeit** (például a szerződésben rögzített felmondás elleni védelem és az utasításoktól való függetlenség biztosítása az alkalmazási vagy szolgáltatási szerződésben).
- A panaszkezelő **személyeknek megfelelő belső** (vagy a vállalkozás döntése alapján külső szervezésű) **képzésben kell részesülniük**, és elegendő rendelkezésre álló idővel kell bírniuk ahhoz, hogy a bejelentők szemszögéből megértsék és értékeljék a helyzetet, valamint képesek legyenek a kapott információkat az eljárás során teljesszókörűen feldolgozni.

A **panasz eljárás lebonyolításával, valamint a bejelentők bevonásával és védelmével** kapcsolatban különféle követelményeket kell figyelembe venni:

- Az információ vagy panasz beérkezésének időpontjától kezdve a vállalkozás kapcsolattartó személyének **dokumentálnia kell az információ beérkezését**, és ezt **vissza kell jeleznie** a bejelentőnek. A **bejelentőt tájékoztatni kell a következő lépésekről, az eljárás ütemezéséről és a jogairól**, különösen a hátrányos megkülönböztetés vagy büntetés elleni védelem tekintetében, amely az eljárás vagy más hivatalos panaszkezelési eljárások igénybevétele során illetheti meg őt.
- Az eljárás kezdetén meg kell vizsgálni, hogy **a panasz vagy a beérkezett információ tárgya a panaszkezelési eljárás hatálya alá tartozik-e**. Amennyiben elutasításra kerül, egy rövid indoklást kell küldeni a bejelentőnek.

- A kapcsolattartó személynek **mélyebben is meg kell vitatnia a panaszt** a bejelentővel annak érdekében, hogy jobban megértse azt. Ez a folyamat iránti bizalmat is erősítheti. Emellett azt is tisztázni szükséges, hogy milyen elvárásai vannak a bejelentőnek a lehetséges megelőző vagy helyreállító intézkedésekkel kapcsolatban, melynek alapján később kidolgozható egy lehetséges megoldás a panaszra. A vállalkozásnak többek között lehetősége van arra, hogy a bejelentő számára békés vitarendezési eljárást ajánljon fel.
- A panaszkezelési eljárás során **olyan óvintézkedéseket kell tenni, amelyek garantálják a bejelentők személyazonosságának bizalmas kezelését** és személyes adataik védelmét. Javasolt, hogy az eljárás névtelen használatának lehetőségét is biztosítsák.
- A vállalkozásnak **intézkedéseket kell kialakítania a bejelentők védelme érdekében**, hogy ne érje őket hátrányos megkülönböztetés vagy büntetés a panaszkezelési eljárás használata miatt, és ezeket az intézkedéseket közölnie kell. **Javasolt a bejelentő számára felajánlani, hogy saját döntése alapján az eljárás befejezése után is kapcsolatban maradhasson a vállalkozással**, különösen annak biztosítása érdekében, hogy később se kerül veszélybe egy esetleges megtorló intézkedés miatt.

Mi is az a békés vitarendezési eljárás?

A békés vitarendezési eljárásban az érintett felek – különösen a bejelentők és a vállalkozások – egy semleges harmadik fél közvetítő segítségével próbálnak meg baráti megoldást találni, ahelyett, hogy hivatalos panaszkezelési eljárásban hoznának döntést. A békés vitarendezési eljárás előnyeként a panaszkezelés során felmerülő kötelezettségszegések gyors rendezése és a megelőző, illetve helyreállító intézkedések kidolgozásának lehetősége hangsúlyos szerepet kap. Ideális esetben ez növeli a kölcsönös bizalmat és hozzájárul egy hatékonyabb megoldásokhoz. Emellett elkerülhetők a további bonyolult vizsgálatok vagy tárgyalások költségei, amelyek a formális eljárás keretében merülnének fel. A békés vitarendezési eljárás célja nemcsak a gyors és hatékony megoldás megtalálása, hanem a hosszú távú kapcsolatok és a kölcsönös bizalom fenntartása is. A harmadik fél közvetítésével az érintettek közötti konfliktusok mérsékelhetők és a költséges jogi eljárások elkerülhetők.

Békés vitarendezési eljárás tervezésekor kellő figyelmet kell fordítani arra, hogy az esetleges hatalmi egyensúlytalanságokat a bejelentők és a vállalkozás között az eljárás során megfelelően kezeljék. Ennek egyik módja lehet egy független szervezet bevonása, amely támogatást nyújt a bejelentők számára.

Milyen követelmények vonatkoznak a panaszkezelési eljárás hozzáférhetőségére?

A panaszkezelési eljárásnak elérhetőnek kell lennie a vállalkozás legfontosabb célcsoportjai számára – beleértve a közvetlen és közvetett szállítókat, munkavállalókat, valamint az ellátási láncban érintett más szereplőket. Az eljárás hatékonyságának alapvető ismérve az elérhetőség biztosítása. Ha azok, akiknek használniuk kellene az eljárást, nem tudnak annak létezéséről, vagy annak költségei vagy egyéb okok miatt nem tudják azt igénybe venni, a panaszkezelési eljárás nem tölti be a célját. A célcsoportok igényeinek figyelembevétele érdekében ezért már az eljárás tervezésekor konzultálni kell a lehetséges érintettekkel, különös tekintettel a sérülékeny csoportokra, akár közvetlen, akár közvetett módon (például szakszervezetek, munkavállalói képviselők, civil szervezetek révén).

A különböző érintetti csoportok számára más-más lehetséges akadályok állhatnak fenn a panaszkezelési eljárás hozzáférhetősége kapcsán, melyek különösen jelentősek lehetnek a Munka Törvénykönyve szerinti **sérülékeny csoportok** (fiatalkorúak, terhes nők, nemrégén szült nők, anyatejet adó nők és szoptató anyák, idősödők, megváltozott munkaképességűek) és egyéb **marginalizált társadalmi csoportok** esetében (pl. etnikai hovatartozás, egészségi állapot, iskolai végzettség, szociális és gazdasági helyzet, magyar nyelvtudás hiánya, stb. alapján)².

Ezen akadályok leküzdése érdekében **egymással párhuzamosan működő csatornák létrehozására is szükség lehet** a panaszok benyújtásához, például telefonon, online űrlap használatával, és helyi kapcsolattartó személyek révén. A panaszkezelési eljárás hozzáférhetősége érdekében a vállalkozásoknak figyelmet kell fordítaniuk a digitális és nem digitális csatornák elérhetőségére annak érdekében, hogy minden érintett számára biztosított legyen a panaszok egyszerű és költségmentes benyújtása, különös figyelemmel a fogyatékkal élők különleges igényeire.

² Az ESG törvény 30. § c) alapján az érintettek tájékoztatása és a hozzáférhetőség biztosítása prioritás, különösen a marginalizált csoportok számára.

I. Példamutató intézkedések a panasz eljárás akadálymentesítésének megtervezésére

Példák a hozzáférés akadályaira	Lehetséges intézkedések
Az eljárás ismeretlensége	Biztosítani kell egy könnyen hozzáférhető online űrlapot, amely könnyen megtalálható a vállalkozás honlapján Információs füzetek terjesztése Rendszeres tájékoztatás és képzés a célcsoportok számára az eljárásról. Esetleg tájékoztató anyagok terjesztése (offline, online) kapcsolódó és könnyen hozzáférhető helyeken, például a beszállítói lánc helyszínein.
Nyelvi akadályok	Az információk lefordítása a célcsoportok által jellemzően használt nyelvekre.
Írástudatlanságból adódó akadályok	Az információkat illusztrált, grafikus plakátok formájában szükséges bemutatni a célcsoportok által különösen gyakran látogatott helyeken
Bizalmatlanság az eljárás iránt	Közvetlen kapcsolattartók megnevezése Biztosítani kell a panasz eljárás lefolytatásának átláthatóságát Biztosítani kell a bejelentő személy névtelenségét a panasz eljárás lezárása után is
Az eljárás költségekkel jár	Az ESG törvény előírásainak megfelelően az eljárás díjmentessé tétele (például ingyenes forródrót vagy online hozzáférés formájában)
Nincs lehetőség a panasz eljáráshoz való hozzáférésre (például azért, mert csak bizonyos helyeken érhető el)	Panaszposztaládák elhelyezése védett helyeken, amelyeket rendszeresen ürítenek A panaszkezelési eljárásról és a kapcsolattartókról szóló információk feltüntetése a beszállítói tevékenységeket rendszeresen látogató személyzet névjegykártyáján

II. A panaszkezelési eljárások végrehajtása

Hogyan alakíthatók ki a megfelelő panaszkezelési eljárások?

A vállalkozásnak a panaszkezelési eljárás végrehajtása során **tekintettel kell lennie az alábbi kérdésekre:**

- Léteznek-e már panaszkezelési eljárások a célcsoportok számára?
- Léteznek-e olyan hatékony mechanizmusok, amelyek elősegítik a közvetett szállítók vagy harmadik fél érintettek által bejelentett kockázatok észlelését?
- Mely célcsoportok vagy problémák nem kerültek eddig lefedésre? (Például a vállalkozások gyakran rendelkeznek panaszkezelési eljárással saját munkavállalóik számára, de más célcsoportok számára nem.)
- A meglévő panaszkezelési eljárások hozzáférhetők-e a célcsoportok számára, és hol van szükség korrekciókra?
- Milyen mértékben lehet építeni a meglévő eljárásokra? (Például egy meglévő eljárás hatékonyságának növelésével vagy egy eljárás megnyitásával új célcsoportok számára.)
- Milyen mértékben szükségesek további panaszkezelési eljárások?
- Milyen belső vagy külső monitoring eszközök biztosítják az ESG szempontok folyamatos ellenőrzését?

A hatékonyság érdekében szükséges a vállalkozásnak azt is megvizsgálni, hogy **nem áll-e fenn a következő problémák valamelyike:**

- Nem minden érintett számára elérhető egy panaszkezelési eljárás.
- A meglévő panaszkezelési eljárások nem terjednek ki minden releváns panaszra (például egy környezetvédelmi kötelezettség megsértése nem tartozik a meglévő panaszkezelési eljárások hatálya alá).
- A meglévő panaszkezelési eljárások nem, vagy csak korlátozottan hatékonyak.
- Visszacsatolás, eredmények beépítése a vállalati gyakorlatba a hasonló panaszok jövőbeli számának és arányának csökkentésére.

Az azonosított hiányosságok és a szükséges korrekciók alapján a vállalkozás **meghatározhatja a következő lépéseket**. A hatékonyság érdekében a vállalkozásoknak célszerű ellenőrizniük, hogy hol építhetnek a már meglévő eljárásokra és hol szükséges azokat a követelményeknek megfelelően adaptálni, valamint hol érdemes erőforrásokat összevonni ágazaton belüli vagy ágazatközi eljárásokban. Saját rendszereik javítása mellett a vállalkozásoknak célszerű együttműködniük más vállalkozásokkal és ágazat-specifikus vagy ágazatközi kezdeményezésekkel annak érdekében, hogy javítsák a panaszkezelési eljárásokhoz való hozzáférést az ellátási lánc bizonyos szakaszaiban, különös tekintettel a magas kockázatú árucikkek ellátási láncaira.

Hogyan kell kezelni a panaszokat?

A vállalkozásnak első körben ki kell alakítania a panaszok és információk kezelésének bevett folyamatait, illetve az eljárás szabályait és belső struktúráit. A panaszkezelés folyamata közben folyamatosan értékelni szükséges a gyakorlatot annak érdekében, hogy az esetleges hibákat és hiányosságokat kiküszöbölhessék a jövőben. A panaszkezelési eljárások eredményeit fel kell használni a meglévő megelőző és helyreállító intézkedések szükség szerinti módosítására vagy javítására.

Hogyan lehet felülvizsgálni a panaszkezelési eljárások hatékonyságát?

Az ESG törvény kötelezi a vállalkozásokat arra, hogy ne csak panaszkezelési eljárást hozzanak létre, hanem legalább évente és eseti alapon is felülvizsgálják az eljárás hatékonyságát. A panaszkezelési eljárás hatékonyságának felülvizsgálata során a vállalkozásoknak figyelembe kell venniük a következő szempontokat:

- Milyen mértékben teszi lehetővé és ösztönzi az eljárás a releváns célcsoportokat, hogy információkat nyújtsanak be még azelőtt, hogy kötelezettségszegés történne?
- Milyen mértékben segíti az eljárás annak elkerülését, hogy a bejelentők hátrányt szenvedjenek?
- Milyen mértékben segíti az eljárás a megfelelő korrekciós intézkedések megtételét, amikor ténylegesen kötelezettségszegés történt?
- A beérkezett panaszok feldolgozása és az arra adott vállalati válaszok megfelelnek-e a nemzetközi emberi jogi normáknak és az ESG törvény elvárásainak?

A panaszkezelési eljárásoknak tükrözniük kell az ENSZ irányelvek megalapozottságra, elérhetőségre, transzparenciára és jogi konzisztenciára vonatkozó kritériumait. A meglévő panaszkezelési eljárások hatékonyságának felülvizsgálatakor, valamint új eljárások létrehozásakor ajánlott, hogy a vállalkozások az ENSZ irányadó alapelveinek hatékonysági kritériumaihoz igazodjanak. Ezen kritériumok teljesítéséhez ajánlott külső tanácsadók bevonása vagy iparági kezdeményezésekhez való csatlakozás.

Az alábbi táblázat bemutatja az egyes kritériumokat és azokat a kérdéseket, amelyeket a vállalkozások használhatnak hatékonysági felülvizsgálataik során.

II. Az ENSZ irányelvek hatékonysági kritériumaival kapcsolatos legfontosabb kérdések	
Hatékonysági kritériumok	A felülvizsgálat kulcskérdései
Megalapozottság	• Van-e olyan eljárási szabályzat, amely világosan leírja a panaszok kezelésének folyamatát? • Meghatározták-e az eljárás végrehajtására vonatkozó egyértelmű felelősségi köröket, és megfelelő képzéssel biztosítják-e a panaszok feldolgozásáért felelős személyek képzettségét?
Elérhetőség	• Az eljárással kapcsolatos információk a kontextusnak és a célcsoportnak megfelelő formában állnak rendelkezésre? • Biztosítja-e az eljárás a bejelentő személyek hatékony védelmét a hátrányos megkülönböztetéssel vagy büntetéssel szemben?
Kiszámíthatóság	• Tartalmazza-e nyilvános szabályzat az eljárás egyes szakaszainak tervezett időkeretét, a lehetséges eredményeket és a végrehajtás nyomon követésének módját?
Egyenlőség	• Rendelkezésre áll-e a szükséges támogatás ahhoz, hogy a célcsoportok ténylegesen használni tudják az eljárást? • Hozzáférnek-e a célcsoportok ahhoz a székertelemhez, tanácsadáshoz és információhoz, amely ahhoz szükséges, hogy tisztességes, tájékozott és tiszteltteljes feltételek mellett vehessenek részt a panaszkezelésben?

Transzparencia	- A jelentéstevő személyt az eljárás során az eljárás előrehaladásáról és eredményeiről egyértelműen és átláthatóan tájékoztatják-e? - Nyilvánosságra hozzák-e az eljárás során beérkezett panaszokra és azok megoldására vonatkozó információkat?
Jogokkal való konzisztencia	- Prioritásként kezelik-e az emberi jogokkal és a súlyos környezetvédelmi kötelezettségszegésekkel kapcsolatos panaszokat, és ennek megfelelően tájékoztatják-e ezekről a saját vállalkozáson belüli döntéshozókat? - A megoldásokat és a korrekciós intézkedéseket a nemzetközileg elismert emberi jogi normákkal összhangban dolgozták-e ki?
Korrekciós hajlandóság	- Az eljárás hatékonyságát évente és eseti jelleggel felülvizsgálják-e? - Az információk feldolgozásából származó ismereteket felhasználják-e a vállalkozás saját átvilágítási folyamatainak kiigazítására?
Hatékony párbeszéd, kommunikáció	- Konzultálnak-e a fontos célcsoportokkal az eljárás koncepciójának kidolgozásakor és a tervezés során, és meghatározták-e a konkrét igényeiket? - Párbeszéd alapú megközelítéseket alkalmaznak-e a panaszok feldolgozásában? - Az eljárás lezárásakor megkérdezik-e a panaszt benyújtó személyeket, hogy elégedettek-e az eljárással és annak eredményeivel?

A vállalkozások számára javasolt, hogy a vállalati kulcsteljesítménymutatókhoz (Key Performance Indicator - KPI) illeszkedő panaszkezelési **teljesítménymutatókat kidolgozzanak ki**. A teljesítménymutatók rendszeres és időszakos mérése lehetőséget teremt a folyamatok eredményességének nyomon követésére, valamint a beérkezett információk alapján az adott időszakra jellemző fejlemények, trendek és mintázatok elemzésére és azonosítására. Ezek az adatok alapot nyújthatnak az üzleti döntéshozatalhoz és a panaszkezelési folyamat célzott fejlesztéséhez.

A gyakorlatban gyakran tapasztalható, hogy a panaszkezelési eljárás hozzáférhetőségének javítása kezdetben a panaszok és a visszajelzések számának növekedését eredményezi. Ez a jelenség pozitív értelmezést igényel, mivel a növekvő számú panaszok (megkeresések) az ügyfelek eljárás iránti bizalmát és vállalkozás iránti elkötelezettségét tükrözi. Ez egyben azt is jelenti, hogy az ügyfelek érzik, érdemes megosztaniuk tapasztalataikat, mert azokat a vállalkozás figyelembe veszi. Ahogy a vállalkozás hatékony korrekciós és megelőző intézkedéseket vezet be, valamint a panaszkezelési folyamat tanulságait megfelelően alkalmazza, a panaszok száma az eltelt idő függvényében csökkenhet. Ez a trend azt jelezheti, hogy a vállalkozás képes a problémák gyökerének megszüntetésére, ezáltal növelve az ügyfelek elégedettségét és bizalmát.

Egy hatékony panaszkezelési rendszer tehát nemcsak a problémák kezelését szolgálja, hanem hozzájárulhat a vállalati működés általános javításához és az ügyfélkapcsolatok erősítéséhez, a versenyképességhez, valamint az üzleti sikerekhez is, hiszen az elégedett ügyfelek hűsége és pozitív visszajelzései közvetlenül támogatják a vállalkozás piaci pozíciójának megerősítését és a hosszú távú növekedést.





 **SZTFH**

Kiadó:
Szabályozott Tevékenységek
Felügyeleti Hatósága

1123 Budapest, Alkotás utca 50.

sztfh@sztfh.hu

ISBN 978-963-671-342-3

Budapest, 2025