

ESG tanúsítás – Panaszok és fellebbezések kezelése

Azonosító	GTHU_ESGTAN3
Verziószám	1.0
Hatálybalépés napja	2026. március 25.
Következő felülvizsgálat időpontja	2027. március 25.
Dokumentum tulajdonosa	ESG&RC / Grant Thornton Consulting Kft.
Ellenőrizte	Dr Balásfalvi-Kiss András
Jóváhagyta	Szarka Gábor
Kapcsolat	dr. Balásfalvi-Kiss András <Andras.Balasfalvi-Kiss@hu.gt.com>
Besorolás	Nyilvános



Szabályzat jóváhagyása / aláírás

Név	Beosztás	Jóváhagyás dátuma
Szarka Gábor	Ügyvezető igazgató	2026. március 25.

Szabályzat felülvizsgálatának előzményei

Verziószám	Megjegyzések	Szabályzat készítője	Dátum
0.1	Tervezet	Vonyik Eszter	2026. március 24.
1.0	Felülvizsgált tervezet	Rutkovszky Éva	2026. március 24.

Tartalom

1	Cél és hatály	4
2	Fogalmak	4
2.1	Panasz	4
2.2	Fellebbezés	4
3	Felelősség és hatáskör	4
4	A panaszok kezelése	4
5	A fellebbezések kezelése	5
6	Általános rendelkezések	5

1 Cél és hatály

Jelen szabályzat célja, hogy biztosítsa a Grant Thornton Consulting Kft. (a továbbiakban: GT vagy Társaság) ESG tanúsítói tevékenységének keretében a panaszok és fellebbezések kezelésének folyamatát, összhangban a 424/2025. (XII. 23.) Korm. rendelettel és az MSZ EN ISO/IEC 17029:2022 szabvánnyal.

A szabályzat a tanúsítói tevékenységben részt vevő minden munkatársra, vezetőre és alvállalkozóra kötelező érvényű.

Az ESG tanúsítói tevékenység pártatlanságát, függetlenségét és összeférhetetlenségét a Vezető tanúsító felügyeli.

2 Fogalmak

2.1 Panasz

Panasznak minősül minden olyan, a Grant Thornton Consulting Kft. tevékenységével kapcsolatos bejelentés, amely elégedetlenséget fejez ki a Társaság működésével, eljárásaival, munkatársaival vagy ESG tanúsítási szolgáltatásának minőségével kapcsolatban, és amelyre válasz vagy intézkedés szükséges. Ilyen lehet például, de nem kizárólag: nem megfelelő kommunikáció az ügyféllel, határidő csúszás, tanúsító viselkedésével kapcsolatos kifogás, a tanúsítási folyamat átláthatóságának hiánya.

2.2 Fellebbezés

Fellebbezésnek minősül az ügyfél vagy más érintett fél által benyújtott olyan formális kérelem, amely a Grant Thornton Consulting Kft. által meghozott ESG tanúsítási döntés felülvizsgálatára irányul, annak megváltoztatása vagy újraértékelése érdekében. A fellebbezés jellemzően konkrét tanúsítási döntéshez kapcsolódik, a döntés szakmai megalapozottságát vitatja, és kizárólag a döntésben érintett fél (általában az ügyfél) kezdeményezi. Ilyen lehet például, de nem kizárólag: az ügyfél nem ért egyet a verifikációs következtetéssel, vitatja az alkalmazott módszertant vagy mintavételt, nem fogadja el a jelentésben szereplő megállapításokat, új bizonyítékokra hivatkozva kéri a döntés felülvizsgálatát.

3 Felelősség és hatáskör

Panasz vagy fellebbezés a Társaság ESG tanúsítási szervezetének bármely munkatársához érkezhets. A bejelentést fogadó minden munkatárs köteles azt haladéktalanul továbbítani a Vezetős tanúsító és a Szervezeti egység vezető részére.

A Szervezeti egység vezető felelőssége minden fellebbezés és panasz jelen eljárásban leírtak szerinti kezelése, valamint minden szükséges információ begyűjtése és ellenőrzése a fellebbezés indokoltságának megállapításához.

A Vezető tanúsító felelőssége arról gondoskodni, hogy az egyes folyamatok esetén a dokumentálás és majd a végrehajtandó helyesbítő intézkedés dokumentáltan, nyomonkövethető módon történjen. Abban az esetben, ha olyan tanúsítási döntés ellen érkezik fellebbezés, amit a Szervezeti egység vezetője hozott meg, az ügyvezető igazgató hatásköre a fellebbezés kivizsgálása.

A Társaság felelősséget vállal minden döntéséért a fellebbezési és a panaszkezelési folyamat minden szintjén. A fellebbezések vagy panaszok beadása, kivizsgálása és elbírálása nem okoz semminemű hátrányos megkülönböztetést a fellebbezővel vagy panasztevővel szemben.

4 A panaszok kezelése

Panaszok bejelentésére írásban van lehetőség az alábbi csatornákon:

Levéiben: Grant Thornton Consulting Kft. (1134 Budapest, Dévai u. 26-28.)

E-mailben: Andras.Balasfalvi-Kiss@hu.gt.com

A panasz befogadásának tényét dokumentálni szükséges a GTHU_ESGTANMIR_FNY_18 formanyomtatványon.

A Szervezeti egység vezetője köteles a panasz 30 napon belül történő kivizsgálására, a megoldásra irányuló intézkedések megtételére. Minden szükséges információ megszerzése lényeges annak megállapításra, hogy a panasz megalapozott-e. A panasz kezelésének folyamatát pontosan dokumentálni szükséges, a meghozott valamennyi döntésért felelősséget kell vállalnia a döntéshozónak. A panasszal kapcsolatos döntést olyan személynek kell meghoznia, aki nem érintett a szóban forgó panaszban.

A panasz kivizsgálásának lezárását követően a Szervezeti egység vezető írásban értesíti a panaszost az eredményről.

5 A fellebbezések kezelése

Az ESG tanúsítási eljárás során hozott döntések esetén az ügyfelet megilleti a fellebbezés joga. Az ESG tanúsítási eljárással kapcsolatos fellebbezéseket a kifogásolt döntés kézhezvételét követő 15 napon belül kell eljuttatni a Társasághoz.

Levélben: Grant Thornton Consulting Kft. (1134 Budapest, Dévai u. 26-28.)

E-mailben: Andras.Balasfalvi-Kiss@hu.gt.com

A fellebbezés befogadásának tényét dokumentálni szükséges a GTHU_ESGTANMIR_FNY_18 formanyomtatványon, és a fellebbezőt értesíteni kell a kivizsgálás elindításáról.

A Szervezeti egység vezetője köteles a fellebbezés megfelelő nyomon követésére, a megoldásra irányuló intézkedések megtételére. Minden szükséges információ megszerzése lényeges annak megállapításra, hogy a fellebbezés megalapozott-e. A fellebbezés kezelésének folyamatát pontosan dokumentálni szükséges, a meghozott valamennyi döntésért felelősséget kell vállalnia a döntéshozónak.

A fellebbezéssel kapcsolatos döntést olyan személynek kell meghoznia, aki a fellebbezés tárgyát képező döntésben nem vett részt. Abban az esetben, ha a kivizsgálás eredményei igazolják a megalapozottságot, akkor az adott tanúsítási eljárásban hozott döntést a Szervezeti egység vezető módosítja.

A fellebbezési döntésről a fellebbezőt 30 napon belül írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a fellebbező a döntést nem fogadja el, úgy annak kézhezvételét követő 15 napon belül jogorvoslattal élhet, azaz újabb fellebbezést tehet. Ebben az esetben a Szervezeti egység vezetője Fellebbezési Bizottság felállítását rendeli el. A Fellebbezési Bizottság tagjait tekintve 3 pártatlan és független tanúsítóból és/vagy szakértőből áll, akik vállalják a fellebbezés 60 napon belül elbírálását. A Bizottság megvizsgálja a fellebbezőnél lefolytatott ESG tanúsítási eljárással kapcsolatos valamennyi dokumentumot, a tanúsítási döntéseket, a kapcsolódó határozatokat, levelezéseket annak érdekében, hogy megalapozott döntést tudjon hozni, akár helyszíni szemlét tarthat, ha szükségesnek látja az objektív döntés meghozhatósága érdekében. A Bizottság a megvizsgált tények alapján összefoglaló jelentést készít, valamint határozatot hoz, döntését egyszerű többséggel hozza meg.

A Fellebbezési Bizottság határozatának eredményéről a Szervezeti egység vezetője írásban tájékoztatja a fellebbezőt, amelynek eredménye lehet: a fellebbezést elfogadó, vagy a fellebbezés elutasító döntés.

6 Általános rendelkezések

Amennyiben a panasz- ill. fellebbezéskezelési eljárás, vagy az egyeztetések során nem sikerül a panaszossal/fellebbezővel megállapodásra jutni, akkor a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fentiekben túlmenő jogviták esetén a bírói illetékesség helye mindkét félre vonatkozóan Budapest. További rendelkezéseket az ÁSZF tartalmaz.