



PANASZKEZELÉS

Amennyiben valaki kifogással él a VantaSec Kft.-vel szemben, úgy a panaszt késedelem nélkül írásban be kell nyújtani az ügyvezető igazgatónak. Ha a panasz az ügyvezető igazgatóval szemben merül fel, a reklamációt a VantaSec Kft. tanúsítási igazgatójának kell címezni.

A reklamáció átvételét írásban vissza kell igazolni. Ezt követően a panaszt a VantaSec Kft. elfogultság nélkül vizsgálja és kielégítő eredmény esetén a vizsgálatot lezárja. A vizsgálat lezárását követően a panasztevő tájékoztatást kap arról, hogy a vizsgálat eredményesen lezárult.

A VantaSec Kft.-hez beérkező valamennyi írásos vagy szóbeli panasz az iktatást követően 60 napon belül kivizsgálásra kerül. A panaszbejelentést követően a lehető legrövidebb időn belül írásban értesítést kap a panasztevő arról, hogy a kivizsgálás folyamata elindult, majd ennek eredményéről, lezárásról szintén a lehető legrövidebb időn belül írásban értesíti őt.

A kivizsgálás folyamata VantaSec Kft. által működtetett irányítási rendszerekben történik, ahol valamennyi információ és dokumentum, a bizalmas kezelés hatálya alá tartozik.

Minden olyan panaszbejelentés alkalmával, ahol egy tanúsított szervezetet érint a bejelentés, a korábbi valamennyi audit eredménye áttekintésre kerül, hogy az egyes felülvizsgálatok, milyen kimenettel zárultak.

A megalapozott panaszbejelentéssel kapcsolatos vizsgálatot, döntést, majd a döntés eredményének közlését minden esetben a VantaSec Kft. kijelölt személye(i) végzi(k), aki(k) semmilyen szinten nem voltak – és pillanatig sem – érintettek a panasz tárgyában.

A panasz kivizsgálásának lezárását követően a panaszos írásban értesítést kap az eredményről, majd a tájékoztatást követően írásbeli megállapodás készül, hogy a panasz tárgyát és megoldását az érintettek nyilvánosságra hozzák-e, ha igen, milyen formában és terjedelemben. Az ügy nyilvánosságra hozatala a lezárást követő 30 napon belül kell, hogy megtörténjen.

