

Célunk, hogy a SYS CERT Rendszertanúsító Kft. ügyfelei számára a rendszertanúsítási eljárásaival kapcsolatosan beérkező panaszokat úgy kezeljük, hogy a pártatlanság messzemenő fenntartása mellett a megfelelő szakmaiság és az objektivitás biztosított legyen.

Panaszt a SYS CERT Rendszertanúsító Kft. tanúsítási tevékenységével kapcsolatosan írásban lehet benyújtani a SYS CERT Rendszertanúsító Kft. címére. A benyújtott panaszt nyilvántartásba vesszük és előzetesen átvizsgáljuk, hogy a panasz valóban olyan tanúsítási tevékenységgel kapcsolatos, amelyekért a SYS CERT Rendszertanúsító Kft. a felelős.

A panasz beérkezésének tényéről és előzetes átvizsgálásának eredményéről tájékoztatjuk a panaszost.

A panasz értékelésére- amennyiben szükséges- a panasz tárgyában nem érintett eseti bizottságot hozunk létre. A panaszkezelés folyamata alatt betartjuk a bizalmas ügykezelés szabályait.

A panasz felülvizsgálatáról, értékeléséről hozott döntést az ügyvezető igazgató hagyja jóvá.

A panasz lezárását és eredményét bevezetjük a Panasznyilvántartásunkba, valamint a döntésről értesítést küldünk a panaszos számára.

A panaszról szóló döntés a következők valamelyike (ezek értelemszerű kombinációja) lehet:

- a panasz a SYS CERT Rendszertanúsító Kft. tanúsítási tevékenységével nem kapcsolatos, így a panaszt elutasítja, továbbiakban nem foglalkozik vele,
- rendkívüli belső felülvizsgálat elrendelése a tanúsítási rendszerrel kapcsolatban,
- eljárás (vizsgálat) indítása a SYS CERT Rendszertanúsító Kft. érintett személye(i) ellen,
- független külső szakértő szerv(ek) felkérése az eset és/vagy a tanúsítási rendszer véleményezésére, állásfoglalásra,
- helyesbítő tevékenység elrendelése, a felelősök és a határidő meghatározásával.

### Panasszal kapcsolatos alapszabály:

A panasz kivizsgálásában, elbírálásában nem vehet részt olyan személy, aki érintett a panasz tárgyában.

A panaszkezelés folyamatának felügyeletéért az ügyvezető igazgató felel.

Amennyiben a panaszt bejelentő a SYS CERT Rendszertanúsító Kft. panaszról való döntésével nem ért egyet, a panaszával a SYS CERT Rendszertanúsító Kft. szakmai felügyeletét ellátó Nemzeti Akkreditáló Hatóság felé fordulhat.

*Budapest, 2025. február 10.*

Szecs Csaba Zsolt  
Ügyvezető igazgató