

A

MILLENNIUM CUSTODIA

KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1./ A szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakba: Szabályzat) szabályozza a Millennium Custodia Kft. által a megbízói irányába folytatott könyvelési, adóeljárásokban ellátandó képviselői és egyéb feladatok során az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve lehetőség szerinti megoldását. A jelen Szabályzat célja a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatoknak és esetleges eljárásoknak a Millennium Custodia Kft. szervezetén belüli egységes rendjének kialakítása, illetőleg a megbízói érdekek figyelembevétele.

2./ A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a Millennium Custodia Kft. tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az esetlegesen alvállalkozóként bevont közreműködőkre, továbbá a Megbízó által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

3./ Értelmező rendelkezések

- 3.1./Panasz: minden olyan a Megbízótól származó jog- vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Millennium Custodia Kft., vagy munkavállalója, valamint az esetleges közreműködők eljárása. vagy a megbízási szerződésben foglalt feladatuk teljesítésével összefüggő magatartása ellen irányul.
- 3.2./Nem minősül panasz: A megbízási szerződéssel összefüggő tájékoztatáskérés, konkrét szakmai tanácsadáskérés, illetőleg az olyan kérdés, amelynek megválaszolására alapvetően hatóságok, bíróságok vagy más szervek (szakmai, érdekvédelmi stb.) hivatottak, akár ügydöntő hatáskörükben, akár tájékoztatást adó hatáskörükben.
- 3.3./Ügyfél: Minden olyan természet-, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amellyel a Millennium Custodia Kft.-vel tevékenység ellátására irányuló megbízási szerződést kötött. Ezen túlmenően ügyfélnek kell tekinteni minden olyan személyt, aki a Millennium Custodia Kft. tevékenységével közvetlen kapcsolatba kerül.
- 3.4./Panaszkezelési referens: a Millennium Custodia Kft. által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs. Jelenleg ezt a funkciót Szokolay Mónika tölti be, a Millennium Custodia Kft. székhelyén.

4./ A bejelentések kezelése

4.1./A bejelentések módja és formája

A Millennium Custodia Kft. a panaszok bejelentését írásban (postai levél, fax, e-mail), illetőleg szóban fogadja el. A panaszt írásban formai megkötés nélkül a Millennium Custodia Kft. részére postai, fax, vagy e-mail útján megküldve, illetőleg székhelyén – ideértve a telephelyét, fióktelepét – átvételre alkalmas módon az ügyintézőnek átadva lehet előterjeszteni. A panaszban meg kell jelölni a panasztevő azonosítására alkalmas adatokat, illetőleg elő kell adni a panasz alapjául szolgáló tényállást.

A szóban, személyesen tett panaszbejelentés a Millennium Custodia Kft. székhelyén, telephelyén, fióktelepén történik, amelyet a munkatárs jegyzőkönyvbe foglal, és a jegyzőkönyvet a munkatárs, valamint az Ügyfél aláírásával látja el.

Telefonon történő bejelentés esetén a panaszkezelési referens egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a panaszt a bejelentő írásban (levél, fax, e-mail) tegye meg. Amennyiben a bejelentő a panasz írásbeli elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van, a bejelentő kérésére írásban a panaszkezelési referens rögzíti a panaszt.

4.2./A panaszok átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési referens, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. A panaszok fogadása a Millennium Custodia Kft. székhelyén a titkárságon munkanapokon 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, és ünnepnapokon e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a referens.

4.3./A panaszkezelés rendje

A panasz rögzítése után a panaszkezelési referens megvizsgálja a beadványt, ügyvezetői kompetenciát érintő kérdés esetén egyeztet a Millennium Custodia Kft. ügyvezetőjével. A referens megvizsgálja a beérkezett panaszt, és eldönti, hogy a panasz szakmai, vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs panasz esetén a panaszt orvosolja, és annak módjáról az ügyfelet értesíti. Amennyiben szakmai jellegű a panasz, a referens az ügyvezetővel egyeztet és a megoldásra irányuló egyeztetést kell az ügyvezető és a panaszt előterjesztő között lefolytatni. Az egyeztetésről jegyzőkönyv kerül felvételre, amelyet a jelenlevők aláírásukkal hitelesítenek. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, úgy a panasz kapcsán az ügyvezető az egyeztetéstől számított 30 napon belül szakmai álláspontját írásban is kifejti, és azt az ügyfélnek megküldi.

5./ Záró rendelkezések

- 5.1./A Millennium Custodia Kft. ügyvezetőjét a panaszkezelési referens tájékoztatja a panaszok ügyintézésével és gyakorlati kérdéseivel kapcsolatban.
- 5.2./Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos beadványokat a Millennium Custodia Kft. 5 évig megőrzi és tárolja. A panaszok bejelentőiről és a panaszokról külön is belső nyilvántartást vezet az adatvédelmi és titokszabályoknak megfelelően.
- 5.3./A jelen Szabályzatot a Millennium Custodia Kft. székhelyén – esetlegesen telephelyein, fióktelepein is – ki kell függeszteni.
- 5.4./A jelen Szabályzat 2020. június 16. napján lépett hatályba.

Ignác Renáta
ügyvezető