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 képviseleti 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 panasznak: 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 közvetetten kapcsolatba kerül.

3.4./Panaszkezelési referens: a Millennium Custodia Kft. által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs. Jelenleg ezt a funkciót Tarjányi Zsuzsanna 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 kapcsolatosan.

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 2024. május 29. napján lépett hatályba.

Ignácz Renáta
ügyvezető