AUDIT TEVÉKENYSÉGRE VONATKOZÓ

ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT

Multiservice Kft.

Hatályos: 2024.01.01-től

A Multiservce Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Társaság) az audit szolgáltatásaihoz kapcsolódó panaszkezelési feladataival összefüggésben az alábbi szabályokat határozza meg.

I. Panaszok kezelése

A Társaság törekszik arra, hogy ügyfelei (ajánlatkérők, partnerek) a nyújtott szolgáltatásokat megelégedéssel vegyék igénybe. Kiemelten fontos ezért az ügyfelek véleményének meghallgatása és észrevételeik figyelembevétele. A Társaság minden panasz esetén a közös megegyezésre törekszik.

A panaszkezelési rendszer biztosítja, hogy a beérkező visszajelzéseket a Társaság felhasználhassa és a szolgáltatásai minőségének színvonalát javítsa, emelje.

Panasz: a Társaság bármely audit-szolgáltatásával kapcsolatosan megtett bejelentés, reklamáció.

Az ügyfelek írásban, telefonon, elektronikus úton, illetve személyesen fordulhatnak panasszal a Társasághoz.

- Írásban: a Multiservice Kft. 1134 Budapest, Kassák L. u. 56. levelezési címen
- Elektronikus levélben: audit@multiservice.hu

A panaszfelvevő Jákói Balázs audit partner.

A panasz dokumentálása:

- Elsődlegesen e-mailben történik.
- Amennyiben az eset körülményei szükségessé teszik, panaszfelvételi űrlap kerül kitöltésre panaszfelvevő által, melynek egy példányát az ügyfélnek e-mailben meg kell küldeni.
- Az ügyfél a panaszfelvételi űrlap tartalmával kapcsolatban észrevételt tehet annak kézhezvételétől számított 2 napon belül,
- A panasszal kapcsolatos állásfoglalást, intézkedést indokolással ellátva írásba kell foglalni, és a panasz, illetve az észrevétel beérkezését követő öt munkanapon belül megküldeni az ügyfélnek.

A panaszt elsődlegesen annak felvevője, az audit partner vizsgálja meg és ő köteles biztosítani szükségesnek minősített azonnali intézkedések megtételét is.

Tekintettel a panaszkezelő vezető beosztására, más alkalmazott bevonására csak információszerzés miatt van szükség.

A panaszfelvételi űrlapok és a panaszokra adott válaszok a Társaság iratkezelési szabályzata szerint kerülnek kezelésre.

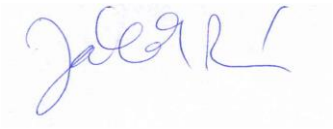
II. Záró rendelkezések

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi dolgozójára. Jelen szabályzat 2024. január 1- jén lép hatályba.

A szabályzatot hozzáférhetővé kell tenni valamennyi dolgozó számára és annak elérhetőnek kell lennie a Társaság honlapján, hogy az valamennyi ügyfél számára megismerhető legyen.

Melléklet: Panaszfelvételi űrlap

Budapest, 2024. február 22.



Jákói Balázs
ügyvezető

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

Multiservice Kft. - Audit tevékenység

Ügyfél neve:	Bejelentés dátuma

A panasz leírása
Érintett személyében felelős könyvvizsgáló
Az ügyfél panaszhoz kapcsolódó igénye, kérése (amennyiben felmerült ilyen)