



AXING Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.

és

Axing Invest Zrt.

PANASZOK ÉS FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT

V.1.0.

Az Axing Zrt. vezérigazgatója jóváhagyta és kiadmányozta egységes szerkezetben 2025. június 1. napján. A jelen Szabályzat a kiadmányozást követő naptól alkalmazandó.

Tatár Dénes Nándor
vezérigazgató

Az Axing Invest Zrt. vezérigazgatója jóváhagyta és kiadmányozta egységes szerkezetben 2025. június 1. napján. A jelen Szabályzat a kiadmányozást követő naptól alkalmazandó.

Axing Invest Zrt.
Kovács Ferenc
vezérigazgató

Az Axing Zrt. és Axing Invest Zrt. (továbbiakban: **Társaság**) egységes elhatározással döntöttek arról, hogy a Társaságok szakmai tevékenységével összefüggésben beérkező panaszok és fellebbezések kezelésére a jelen szabályzatot hozzák létre, amely a Társaságokra külön-külön és együttesen is kötelező erejű. A Társaság az MSZ EN ISO 14065:2022 és az MSZ EN ISO/IEC 17029:2020 szabványok és belső szabályzatai alapján lehetőséget kell biztosítson ügyfeleinek, hogy egyet nem értés esetén észrevételeiket megtehessék panasz vagy fellebbezés formájában.

A Szabályzatban a kiadmányozáskor részes Társaságok és adataik az alábbiak:

1.

Név: **Axing Zrt.**

Székhely: 1027 Budapest, Kacska utca 15-23. V. emelet

Nyilvántartási szám: 01-10-142971

E-mail cím: bejelentes@axing.hu

2.

Név: **Axing Invest Zrt.**

Székhely: 1027 Budapest, Kacska utca 15-23. V. emelet

Nyilvántartási szám: 01-10- 142795

E-mail cím: bejelentes@axing.hu

1. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat meghatározza a Társaság szakmai tevékenységével kapcsolatos panaszok és fellebbezések kezelésének szabályait.

2. A szabályzat hatálya

2.1. Időbeli hatály

A jelen Szabályzat a hatályba helyezés napjától, a hatályon kívül helyezés napjáig alkalmazandó.

2.2. Személyi hatály

A jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, illetve a Társasággal munkaviszonyban nem álló, de a Társaság számára megbízási vagy egyéb, foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban tevékenységet végző személyre, valamint a Társaság megbízóira és egyéb üzleti partnereire, azaz minden felelős félre.

A Társaság bárki számára biztosítja a lehetőséget, hogy panaszát és/vagy fellebbezését bejelentsen és kérje annak kivizsgálását.

2.3. Tárgyi hatály

A Szabályzat a Társaság valamennyi tevékenységét érintő panaszokra és az ezekkel összefüggő fellebbezésekre.

3. Meghatározások

- **Panasz:** A Társasággal szembeni elégedetlenség kifejezése, annak szolgáltatásával vagy magával a panaszkezelési folyamattal kapcsolatosan, ahol a választ vagy az intézkedést kifejezetten vagy hallgatólágoosan elvárják.
- **Fellebbezés:** a Társaság validálási/verifikálási eljárása során az Ügyfél által írásban benyújtott, a validálási/verifikálási döntés megváltoztatására irányuló kérelem.

4. A szabályozás leírása

4.1 A panaszok/fellebbezések fogadása

A panasz/fellebbezés benyújtására vonatkozóan nincs megkötés, azt bárki megteheti az alábbi csatornákon:

- e-mailben: bejelentes@axing.hu
- levélben: Axing Zrt., (ügyfélkapcsolati igazgató részére) 1027 Budapest, Kacska utca 15-23. V. emelet

A beérkező panaszt vagy fellebbezési kérelmet minden munkatárs is fogadhatja az ügyféltől, azonban azt azonnal továbbítani szükséges a Társaság vezérigazgatójához és ügyfélkapcsolati igazgatójához. Az ügyfélkapcsolati igazgató feladata a panasz nyilvántartása és a folyamat koordinálása a bizalmas ügykezelési előírások betartásával. A panasz átvétele után az Ügyfelet tájékoztatja a panaszkezelési eljárás menetéről.

A Társasághoz többféle panasz érkezik:

- szakmai tevékenységgel kapcsolatos panaszok;
- egyéb témájú panaszok;
- a validálási/verifikálási döntést vitató fellebbezések.

A Társaság minden panaszkezelési eljárása során az F-12 Panasz, nem-megfelelőség kivizsgáló lapformalap megfelelő kitöltése kötelező.

Jogi természetű, megítélésű panasz és/vagy fellebbezés esetén jogi szakértő bevonása kötelező.

A panaszos félnek az általa tett bejelentésére 30 napon belül írásban választ kell kapnia a panasz kivizsgálásának lefolytatásáról és a – megfelelő indokolással ellátott – határozatról.

4.2 A panaszok/fellebbezések alátámasztása

A panaszt/fellebbezést annak beérkezésekor nyilvántartásba kell venni az Axing Iratkezelési Szabályzatával összhangban, majd az Ügyfélkapcsolati igazgatónak:

- Meg kell vizsgálni, hogy a Társaság által végzett tevékenységről van-e szó;
- Amennyiben kiderül, hogy nem a Társaság által végzett tevékenységről van szó, úgy arról értesíteni kell a panaszos felet;

Amennyiben a Társaság által végzett tevékenység a panasz tárgya, az Ügyfélkapcsolati igazgató elindítja a panasz kivizsgálását, amiről értesítést küld a panaszos félnek.

4.3 Kivizsgálás lefolytatása

A különféle műszaki feljegyzésekben rendelkezésre álló adatokat és az irányítási rendszerrel kapcsolatos feljegyzések adatait az ügyfélkapcsolati igazgató gyűjti össze és a vezérigazgató bevonásával elemzik. A kivizsgálásban nem vehet részt olyan személy, aki a panasz tárgyára vonatkozó projektben részt vett, így biztosítva a kivizsgálás pártatlanságát.

Amennyiben a validálási/verifikálási döntést érinti a fellebbezés, egy, az adott projekttől független szakértő/vezető hitelesítő újra leellenőrzi a kérdéses projekt minden elemét, körülményeit, a döntést alátámasztó adatokat, feljegyzéseket.

4.4 Intézkedések meghozatala

Az ügyfélkapcsolati igazgató a vezérigazgató bevonásával meghatározza a szükséges helyesbítő intézkedéseket, amit az F-12 Panasz, nem-megfelelőség kivizsgáló lapon dokumentál. A formanyomtatvány mellékletét képezi valamennyi dokumentum, amelyet a panasszal/ fellebbezéssel kapcsolatban kapott és készített a társaságunk. Az intézkedések végrehajtását az ügyfélkapcsolati igazgató ellenőrzi.

4.5 Kivizsgálás lezárása

A kivizsgálás eredményéről az ügyfélkapcsolati igazgató értesíti a panaszos felet.

A nem megnyugtatóan rendezett panaszok/fellebbezések esetén felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy polgári peres eljárásban élhet a jogorvoslat lehetőségével.

7. Módosítások jegyzéke

<u>Kiadás</u>	<u>Változás leírás</u>	<u>Felelős</u>

Panasz, nem-megfelelőség kivizsgáló lap

Azonosító sorszám:	Kivizsgálás kezdetének dátuma:
A panasz, nem-megfelelőség rövid leírása és okainak elemzése:	
Vonatkozó dokumentumok:	
Helyesbítés, helyesbítő tevékenység meghatározása	
Az intézkedés leírása:	
Intézkedésre kijelölt felelős neve és aláírása: Határidő:	
Végrehajtás ellenőrzése	
Intézkedés végrehajtásának rövid leírása, alátámasztó dokumentumok felsorolása:	
Dátum:	Aláírás:
Kivizsgálás lezárása, Ügyfél értesítése	
Dátum:	Aláírás: