

## **DEPO Intermodális Kft**

(székhely:2045. Törökbálint, Hosszúrét 062. hrsz)

# **Panaszkezelési Szabályzat**

**Készítette:**

**Ignát László**

**Dátum: 2024. 05. 01.**

**Verziószám: DP-PK-01**

**Jóváhagyta:**

**Ignát László**

## **TARTALOM**

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....           | 3 |
| 2. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA..... | 3 |
| 3. A PANASZKEZELÉS MENETE .....   | 3 |
| 4. PANASZNYILVÁNTARTÁS .....      | 5 |
| 5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....  | 6 |
| 6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK .....      | 6 |

# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1.1. Bevezetés

Társaságunk a Partnerek és munkavállalók panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

## 1.2. A szabályzat célja:

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Társaságunknál történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani, illetve, hogy munkavállalóink és Partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon működésünknek.

## 1.3. Alapelvek

Társaságunk Partnereit, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg. Működési gyakorlatunk alapkövetelménye Partnereink, munkavállalóink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell. Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat, az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

## 2. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- 1) Panasz benyújtása;
- 2) Panasz rögzítése nyilvántartásban;
- 3) Kivizsgálás;
- 4) Döntés;
- 5) Válasz;
- 6) Elemzés.

## 3. A PANASZKEZELÉS MENETE

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

### 3.1. A panasz bejelentése

A panasztétel bejelentésének lehetséges módjai:

- Személyesen: a Társaság ügyvezetőjénél, személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között.

- Telefonon: a Társaság ügyvezetőjénél, +36-30-510-3280 telefonon, hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között.
- Írásbeli panasz benyújtható:
  - Személyesen, vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között;
  - Postai úton a 2046, Törökbálint, Pf:3. címre, a Társaság nevének feltüntetésével;
  - Elektronikus levélben a Társaság ügyvezetőjének emailcímére, folyamatosan: [laszlo.ignat@depologisztika.hu](mailto:laszlo.ignat@depologisztika.hu)

### 3.2. A panasz rögzítése nyilvántartásunkban:

A panaszokról a Társaság vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni e szabályzat 3. fejezete szerint.

### 3.3. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A Társaság törekszik arra, hogy Ügyfelei és Partnerei részére Társaság által nyújtott szolgáltatásokat megelégedéssel vegyék igénybe. Kiemelten fontos ezért az Ügyfelek véleményének meghallgatása és észrevételeik figyelembevétel. 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.

A panasz kezelése:

- A) A személyesen bejelentett, illetve telefonon közölt panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és igyekszik azt kezelni azt. Ebben az esetben nem szükséges panaszfelvételi űrlapot kitölteni.
- B) Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem biztosítható, vagy a panasz írásban érkezik, illetve, ha az ügyfél a panaszkezelés módjával nem ért egyet, akkor az a panasz tárgya szerint szakterületért felelős munkatárs panaszbejelentő nyomtatványt tölt ki, melynek egy példányát az ügyfélnek át kell adni, illetve meg kell küldeni. A panasszal kapcsolatos állásfoglalást, intézkedést indokolással ellátva írásba kell foglalni, és a panasz beérkezését követő öt munkanapon belül megküldeni az ügyfélnek.
- C) Amennyiben a panasz pénzügyi elszámolással kapcsolatos, úgy az intézkedés megtételéhez a gazdasági vezető véleményét is ki kell kérni.
- D) A panaszt elsődlegesen annak felvevője, a panaszbejelentő nyomtatványt kitöltő személy vizsgálja meg és ő köteles biztosítani szükségesnek minősített azonnali intézkedések megtételét is. A panasz elsődleges kivizsgálója, a panasz megtételéről, a vizsgálatának eredményéről és a szükség szerinti azonnali intézkedésekről haladéktalanul köteles tájékoztatni az ügyvezetőt, aki további intézkedések megtételéről is dönthet az ügghöz kapcsolódóan.
- E) Amennyiben a panasz ügyintézése a tárgyra tekintettel meghaladja a szakmai vezető hatáskörét, már az azonnali intézkedések megtételét megelőzően bevonja az ügy intézésébe az ügyvezetőt, gazdasági vezetőt olyan módon, hogy javaslatot tesz a szükséges intézkedésekre.

- F) Amennyiben a panaszban a Társaság vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az Társaság egy másik vezetőjének delegálja.
- G) Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra
- A döntés lehet a:
- a) panasz elfogadása
  - b) panasz részbeni elfogadása
  - c) panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben)

A panaszbejelentő nyomtatvány és a panaszokra adott válaszok a Társaság iratkezelési szabályzata szerint kerülnek kezelésre.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig megőrizzük, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják

A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

## **4. PANASZNYILVÁNTARTÁS**

4.1. A Partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (jogi személy/személy) adatait;
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását;
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága).

## 5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén a Társaság a Partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## 6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

### 6.1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság honlapján, illetve nyomtatott formában a gazdasági vezetőnél.

### 6.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat **2024. 05. 01.**-én lép hatályba, ezzel egyidejűleg hatályát veszti valamennyi vonatkozó más belső szabályzat és kiterjed a Depo Intermodális Kft. valamennyi dolgozójára, valamint a panaszt tévő személyre.

**Törökbálint, 2024. 05. 01.**