	IMSYS Kft.	IMSYS Kft. Hitelesítő üzletág <u>PANASZKEZELÉSI ÉS FELLEBBEZÉSKEZELÉSI</u> <u>SZABÁLYOZÁS</u>
	1033 Budapest, Mozaik u. 14/a. Tel.: (1) 430-0014 Fax : (1) 437-0325 www.imsys.hu	

A Hitelesítő üzletág személyzete elkötelezett arra nézve, hogy munkájukkal kapcsolatban felmerült bármely tartalmi és/vagy formai panaszok felszínre kerüljenek, az okok kivizsgálásával, ha szükséges, további helyesbítő intézkedések végrehajtásával megelőzzék hasonló esetek előfordulását.

Mindezek érdekében a Hitelesítő üzletág eljárást készített az ügyfelektől vagy egyéb felektől kapott panasz (az ügyféltől érkező, a hitelesítést végző csoport munkájával kapcsolatos negatív észrevétel) vagy fellebbezés (a hitelesítést végző csoport döntésének megváltoztatására irányuló kérelem) kivizsgálására, kezelésére, azaz helyesbítő tevékenységek lefolytatására.

A Hitelesítő üzletág személyzete megfelelő személyi tulajdonságokkal és szakértelemmel rendelkezik tevékenysége elvégzéséhez, de ennek ellenére nem zárható ki a munkájukkal kapcsolatban bármilyen jellegű kifogás érkezése.

A Hitelesítő üzletág tevékenységével kapcsolatban panasz/fellebbezés az imsys@imsys.hu e-mail címre küldhető vagy postai úton is benyújtható az 1033 Budapest, Mozaik utca 14/a. címre.

A Hitelesítő üzletág személyzetével és tevékenységével kapcsolatos írásban érkező panaszt/fellebbezést az üzletágvezetőnek vagy az ügyvezető igazgatónak kell továbbítani. A panaszos/fellebbező személyét és a panasz/fellebbezés tárgyát bizalmas információként kell kezelni. Az üzletágvezető a lehető leghamarabb, de legkésőbb 15 munkanapon belül felülvizsgálatot indít.


A felülvizsgálat résztvevői a hitelesítési tevékenységre vonatkozó teljes dokumentáció ellenőrzésével tisztazzák a felmerült kifogás(ok) jogosságát. A felülvizsgálatban nem vehet részt olyan személy, aki a panasz/fellebbezés tárgyát képező hitelesítést végezte, ezzel biztosítható, hogy a panasszal/fellebbezéssel kapcsolatos döntések nem eredményezzenek diszkriminációs lépést a panasz/fellebbező személlyel szemben.

A panasz/fellebbezés kezelésére az alábbi lehetséges intézkedések közül választunk:

- begyűjtött dokumentációk újbóli áttanulmányozása;
- a helyszíni szemle megismétlése az ügyféllel egyeztetett időpontban;
- rendkívüli belső minőségirányítási felülvizsgálat elrendelése;
- szükség esetén hibajavító tevékenység kezdeményezése.

A panaszra/fellebbezésre hozott intézkedések meghozása az üzletágvezető vagy az ügyvezető igazgató felelőssége, az intézkedések ellenőrzése független személy feladata. Az üzletágvezető a felülvizsgálat eredményéről írásban értesíti az ügyfelet.

Jogos panasz/fellebbezés esetén ha EU ETS hitelesítés esetén a hitelesítői jelentés/hitelesítői záradék, ESG tanúsítás esetén az ESG tanúsítvány még nem került kiadásra a kijelölt szakértő a hitelesítést/tanúrást a Hitelesítő üzletág saját költségére megismétli és a következtetéseit ismételtelen levonja és a szükséges dokumentumokat ennek megfelelően készíti el. A

	IMSYS Kft.	IMSYS Kft. Hitelesítő üzletág
	1033 Budapest, Mozaik u. 14/a. Tel.: (1) 430-0014 Fax : (1) 437-0325 www.imsys.hu	<u>PANASZKEZELÉSI ÉS FELLEBBEZÉSKEZELÉSI</u> <u>SZABÁLYOZÁS</u>
		Verzió száma: 1.2 (2026.05.15.)

panasz/fellebbezés beérkezéséig tévesen kiadott bármely dokumentum valamennyi példánya visszavonásra kerül.

Ha EU ETS hitelesítés esetén a hitelesítői jelentés/hitelesítői záradék, ESG tanúsítás esetén az ESG tanúsítvány már kiadásra került, és a fellebbezés jogosnak bizonyult a hibás hitelesítői jelentés/hitelesítői záradék/ESG tanúsítvány kiadásáról haladéktalanul értesítjük az illetékes hatóságot és ezt követően az ő utasításuknak megfelelően járunk el. Az illetékes hatóság értesítése az üzletágvezető feladata és felelőssége.

A panasz/fellebbezés kivizsgálása után, annak jogossága esetén a minőségirányítási megbízott elindítja a helyesbítő tevékenységet.

A tevékenységünkkel szemben panasszal/fellebbezéssel élő ügyfelet az eljárás végeredményéről írásban tájékoztatjuk, melynek felelőse az üzletágvezető vagy az ügyvezető igazgató.

Ismételt panasz esetén a minőségirányítási megbízott felülvizsgálatot tart annak érdekében, hogy kívülálló, független vizsgálatával kiderítse az okokat, és azok ismeretében intézkedhessen kiküszöbölésükre.

A panaszról a fogadó személy – ha az szóban érkezik – jegyzőkönyvet készít, amelyet az üzletágvezetőnek, és a minőségirányítási megbízottnak eljuttat, aki azt a vezetőségi átvizsgálás dokumentációjához előkészíti. A szóban beérkező panaszról a panaszt fogadó írásbeli megerősítést kér.

Fellebbezést csak írásban fogadunk el, annak kivizsgálása is csak az írásban történő beérkezést követően kezdődhet meg.

A panasz/fellebbezés kezelésének teljes lefolyását tartalmazó jegyzőkönyvet a minőségirányítási megbízott megküldi az ügyvezető igazgatónak tájékoztatásul.

A jegyzőkönyveket a minőségirányítási megbízott időrendben lefűzve 5 évig megőrzi.

Dátum: 2026.05.15.



dr. Varga József
ügyvezető igazgató