

**KRÍZIS KONTROLL Vagyonkezelő
Korlátolt Felelősségű Társaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Készítette: Veres Ildikó
ügyvezető

Hatályos: 2014. július 01.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, az 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról hatálya alá tartozó **KRÍZIS KONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**, mint felszámoló szervezet tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezet által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

Jelen tervezet szabályozza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások a felszámoló szervezeten belüli, illetve a munkaszervezeten kívüli felülvizsgálati szervek egységes együttműködési rendjének kialakítása.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz(ok) Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A **Panaszkezelési Szabályzat** illeszkedik az 1991. évi XLIX. Törvényhez a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról, a 2006. évi V. törvényhez a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról, a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. (V.12) Korm. rendelethez, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

A Panaszkezelési Szabályzat hatálya nem terjed ki a **KRÍZIS KONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**, egyéb nem a fizetésektelenségi eljárásokhoz kapcsolódó tevékenységeire.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban (melyről írásbeli feljegyzés készül

formanyomtatványon, 1. számú melléklet) vagy írásban megtett bejelentés, amely a Felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti vagy tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő szervezet vagy személy, egyedi vagy általános eljárása, intézkedése vagy magatartása ellen irányul.

• ***Nem minősül panasznak:***

- általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése
- az a „kifogás”, amely benyújtásának szabályait, illetve eseteit a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. Törvény, valamint a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. Törvény, vonatkozó rendelkezései tartalmazzák;
- az ügyfél által a Felszámoló szervezet tevékenységével összefüggésben általánosan megfogalmazott pozitív vagy negatív vélemény, észrevétel.

- ***Panaszkezelési koordinátor:*** a Felszámoló szervezet által a személyes ügyfélbejelentések meghallgatására, az írásban megtett bejelentések átvételére, rendszerezésére, kijelölt munkatárs, aki feladatait a Felszámoló szervezet székhelyén, munkanapokon 8.00 órától 16.00 óráig látja el.

- ***Ügyfél:*** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Felszámoló szervezet eljárásával, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban észrevételt vagy bejelentést tesz. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

A Felszámoló szervezet a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetekben, szóban - fogadja el. A kivételes esetben, szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet székhelyén történhet, melyet az elsődlegesen a panaszkezelési

koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló ügyintéző munkatárs, írásba foglal, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel.

Telefonon, vagy személyesen a felszámoló székhelyén történő bejelentés esetén a panaszkezelési koordinátor vagy az ügyféllel kapcsolatban álló ügyintéző munkatárs egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a Panaszt a bejelentő írásban (levél, fax, e-mail) tegye meg. Amennyiben a bejelentő az írásbeli forma elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van (írástudatlan, látássérült, kora, egészségi állapota miatt) kérésére írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

4.2. A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Mindemellett a panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása a Felszámoló szervezet székhelyén, a titkárságon, munkanapokon 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vasárnap- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

4.2. A panaszok kezelésének eljárási rendje

Az eljárási rendet jelen szabályzat 2. számú melléklete, mint folyamatábra tartalmazza. A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével.

A panasz minősítése esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, ha a vezetővel történő egyeztetés után született megoldás, akkor a panasz, a probléma megoldódott. Az adminisztrációs jellegű panasz megoldásáról az ügyfelet rövid úton, írásban tájékoztatni kell.

Amennyiben szakmai jellegű a panasz, az egyeztetést a panasszal érintett személlyel a fizetéseképtelenségi szakértőnek – felszámolóbiztosnak - kell lefolytatni. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet ügyvezetőjének, aki- a panaszkezelési koordinátor bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

5. Záró rendelkezések

5.1. A Felszámoló szervezet Ügyvezetését a panaszkezelési koordinátor havi rendszerességgel tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza 3 évig. Az adminisztráció a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet (3. számú melléklet).

5.3 A jelen Panaszkezelési Szabályzatot a **KRÍZIS KONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**, mint felszámoló szervezet telephelyén kifüggesztésre kerül.

5.4. A jelen Szabályzat 2014. július 01. napján lép hatályba.

Záhony, 2014. július 01.

Veres Ildikó
ügyvezető

1.sz.melléklet

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszám:

Ügyszám:

Bejelentés / Panasz időpontja: (év, hó, nap, óra):

Bejelentés / Panasz jellege:

Szakmai jellegű:

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyonrendezés
- Önkormányzati adósságrendezési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....
.....
.....
.....
.....

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

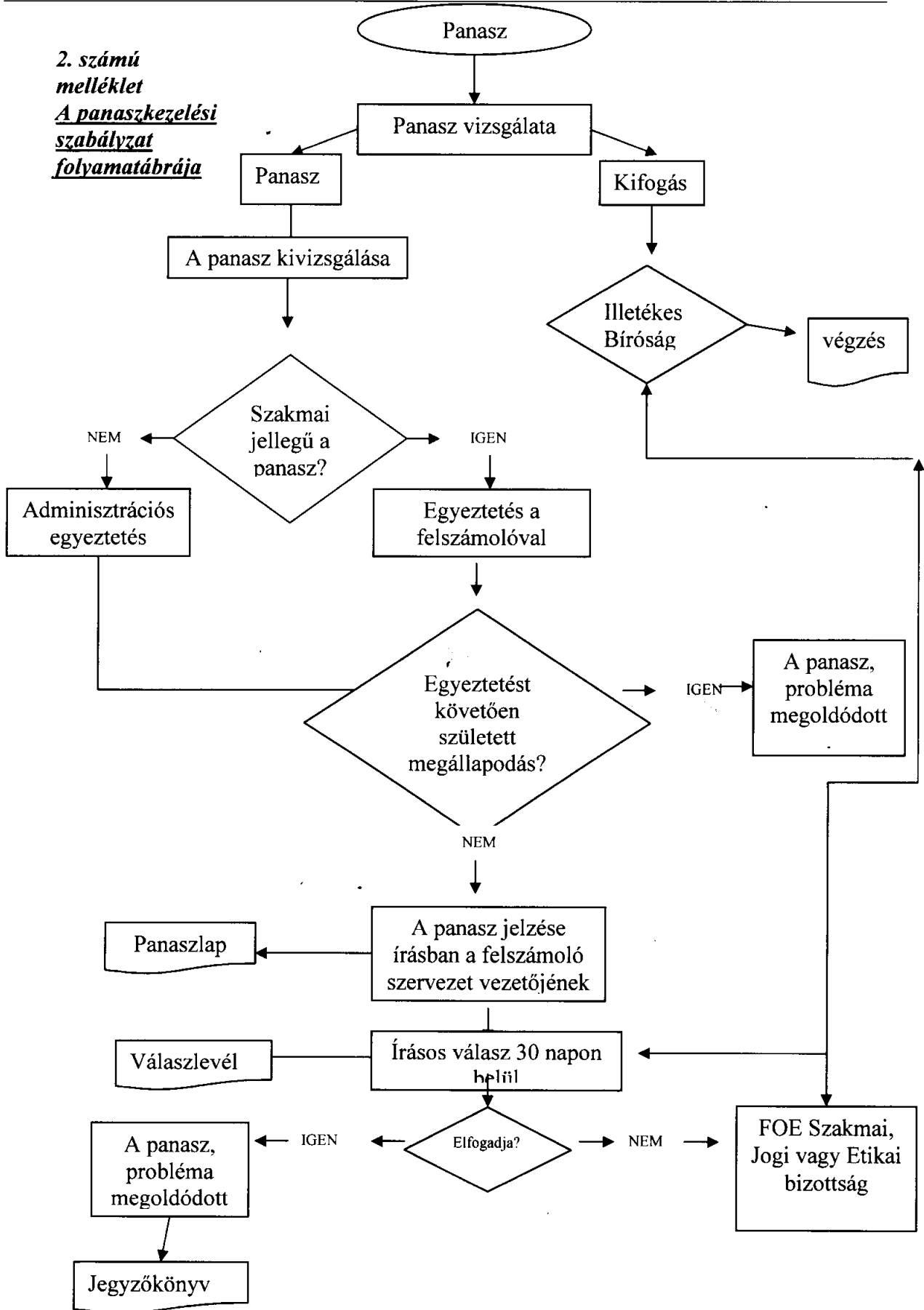
Átvevő munkatárs aláírása:

KRÍZIS KONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1111 Budapest, Bicskei utca 6. fszt. 2. *Levelezési cím:* 4625 Záhony, Ady E. út 13.

Cégjegyzékszám: 01 09 173701 *Tel./Fax:* 45/525-009 *Email:* kriziskontroll@gmail.com

2. számú
melléklet
A panaszkezelési
szabályzat
folyamatábrája



3. sz. melléklet

PANASZ NYILVÁNTARTÁS

A panasz tartalmi megnevezése:

A panasszal érintett cég neve:

Ügyiratszám:

Panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma:

Panasz beérkezésének forrása:

Panasz típusa:

Válasz:
.....

Válasz dátuma:

Felelős:

Az elintézés módja: