

Pro Bonum Gazdaságsszervező Korlátolt Felelősségű Társaság
(1072 Budapest, Dob u. 52. II/9.)
ügyvezetőjének

1/2014. sz. utasítása
a panaszkezelés szabályozásáról

1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, hogy a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX törvény hatálya alá tartozó felszámoló szervezetek tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

Jelen szabályzat szabályozza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A „Szabályzat” célja a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások a felszámoló szervezeten belüli, illetve a felülvizsgálati szervek egységes 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 Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény, a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról a 2006. évi V. törvény, és a Felszámolók névjegyzékéről szóló 169/2012.(VII.20.) sz. rendelethez, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a valamely felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkavállaló, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő egyedi vagy általános eljárása 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.
- **Panaszkezelési koordinátor:** a felszámoló szervezet által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs(ak), amelynek feladatait a Felszámoló szervezet székhelyén erre a feladatra kijelölt személy látja el.
- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a felszámoló szervezet eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. Panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. Panasz bejelentésének 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 történik, melyet a elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít. A felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, email 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 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. 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 vasár- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

4.3. 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 (vagy erre kijelölt vezetővel). Panaszminősítés 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, probléma megoldódott. Amennyiben szakmai jellegű a panasz, az egyeztetést a panasszal érintett személlyel 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 vezetőjének, 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

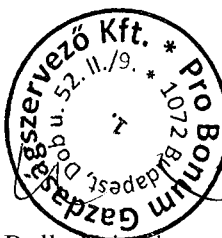
5.1. A felszámoló szervezet tulajdonosait a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügyintézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

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

5.3 A jelen Szabályzatot a felszámoló szervezet székhelyén jól látható helyen kell kihelyezni.

5.4. A jelen Szabályzat 2014. március 3. napján lép hatályba.

SzL



Sztefanov-Bolla Krisztina

ügyvezető

Bejelentés

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszáma:

Ügyszám:

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

Bejelentés/panasz jellege:

- Szakmai jellegű
 - Csődeljárás
 - Felszámolási eljárás
 - Végelszámolás
 - Vagyonszerkeztés
 - Önkormányzati adósságrendezési eljárás
- Nyilvántartási, ügyviteli hiba
- Egyéb okok

Bejelentés/panasz leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

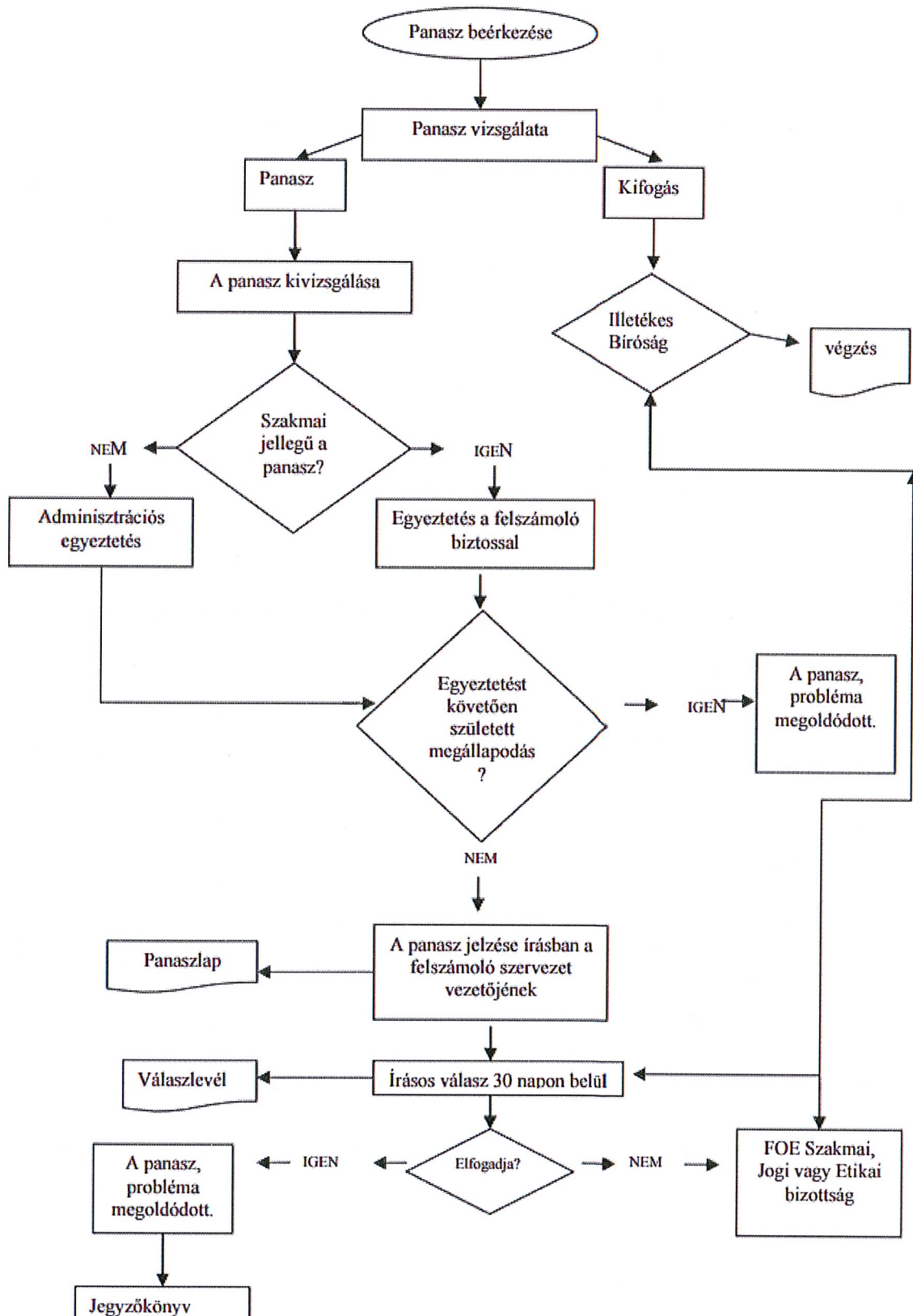
Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

P.H.

Panaszkezelési szabályzat folyamatábrája



Panasz - nyilvántartás

Panasz - nyilvántartás

Megnevezés:

Ügyiratszám:

Panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma:

Panasz beérkezésének forrása:

Panasz típusa:

Válasz:

Válasz dátuma:

Felelős: