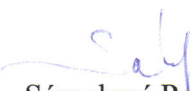


## Panaszkezelési Szabályzat

Készítette:



Sámolyné Petró Adrien  
MIR vezető

Jóváhagyta:



Marjasné Endrédi Zsuzsanna  
vezérigazgató

Módosítás		
Sorszáma	Dátuma	Leírása

Kiadás: 1.  
Dátum: 2012.10.01.

Fejezet: Címlap  
Oldalszám: 1 / 4

## 1.0 A szabályzat (utasítás) célja

- A panaszkezelés szabályozásának célja, az 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról 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 jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások a felszámoló szervezeten belüli, illetve a felülvizsgálati szervek egységes rendjének kialakítása.

## 2.0 Alkalmazási terület

- A Szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet valamennyi munkatársára, továbbá az Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

## 3.0 Hivatkozások

- ME 7.1 Fizetésektelenségi- és megszüntetési eljárások szabályozása,
- MF 8.1 A minőségirányítási rendszer felügyelete,
- 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról,
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról,
- 114/2006. (V.12.) Korm. rendelet a Felszámolók névjegyzékéről.

## 4.0 Meghatározások

<b>Panasz:</b>	<p>Minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni-, jogi- érdeksérelemre irányuló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a valamely felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul.</p> <p><b>Nem minősül panasznak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése,</li><li>- az a „kifogás”, amelynek benyújtási 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.</li></ul>
----------------	---

<b>Panaszkezelési koordinátor:</b>	A Felszámoló szervezet által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére hivatott munkatárs, akinek feladatait a Felszámoló szervezet székhelyén erre a feladatra kijelölt személy látja el.
<b>Ügyfél:</b>	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.
<b>Munkatárs:</b>	A Társaság saját alkalmazottai, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés keretében a Társaságnak munkát végzők.

## 5.0 A szabályzat (utasítás) tartalma

### 5.1 Felelősség

**A folyamatleírás elkészítéséért, karbantartásáért és működtetéséért a MIR vezető a felelős.**

### 5.2 A panasz bejelentések módja és formája

5.2.1 A Felszámoló szervezet a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetben szóban - fogadja el. Kivételes esetben, szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet székhelyén történik, melyet elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon rögzít.

5.2.2 A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 4.0 pont szerinti definíciónak megfelel.

5.2.3 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), akkor kérésére írásban, formanyomtatványon („*Bejelentés / Panasz nyomtatvány*”) a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

### 5.3 A panaszbejelentések átvétele

5.3.1 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 vásár- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

#### 5.4 A panaszok kezelésének eljárási rendje

5.4.1 Az eljárási rendet jelen szabályzat tartalmazza.

5.4.2 A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével (vagy erre kijelölt vezetővel). Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű.

5.4.3 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 munkatárssal kell lefolytatni. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti.

5.4.4 Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet vezetőjének, aki- a panaszkezelési koordinátor bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással akkor az ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

#### 5.5 A panaszok kezelése, értékelése

5.5.1. A panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a Társaság vezérigazgatóját (vagy a területért felelős vezérigazgató helyetttest) a panasz ügyintézési tevékenysége adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.5.2 Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a központi Titkárság őrzi meg és irattárazza 5 évig, és a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet („Panasz nyilvántartás”).

5.5.3 Jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet székhelyén minden munkatárs és ügyfél számára hozzáférhető helyen, a központi titkárságon másolatban, ill. elektronikus formában a társaság informatikai rendszerében kell tárolni. (Az eredeti példány nyomtatott formában a minőségirányítási vezetőnél található.)

#### 6.0 Hivatkozott feljegyzések, nyomtatványok

Nyomtatványok (feljegyzések) címe, megnevezése	Megőrzési Idő
Bejelentés / Panasz nyomtatvány	5 év
Panasz nyilvántartás	5 év

**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
  - Vagyonszerkeztetés
  - Önkormányzati adósságrendezési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása, felelőse, határideje:

.....  
.....

A hiba okok elemzése alapján meghatározható helyesbítés leírása, felelőse, határideje:

.....  
.....

Ügyfél aláírása:

A panaszt felvevő aláírása:

Intézkedés, célszerű helyesbítés visszaellenőrzés:

Dátum:

Aláírás:

PANASZ NYILVÁNTARTÁS

Sorszám	Témaszám	Panasz beérkezés dátuma	Panasz jellege	Intézkedés felelőse	Intézkedés dátuma	Helyesbítés felelőse	Helyesbítés határideje	Ellenőrzés	Megjegyzés