

Szabályzat a felszámolási tevékenység során felmerült panaszok kezeléséről

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat rögzíti az ügyfelek bejelentései, észrevételei, panaszai befogadásának, kivizsgálásának, illetve a vizsgálat eredményének kezelésének módját.

A panaszkezelés szabályozásának célja, az 1991. évi XLIX., a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló törvény hatálya alá tartozó felszámoló szervezetek tevékenysége során felmerülő panaszok, észrevételek, kérelmek megbízható, ellenőrizhető és jogszerű kezelésének biztosítása, a panaszok kezeléséből származó tapasztalatoknak az operatív tevékenység színvonalának emelése érdekében történő érvényesítése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

Jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások, valamint a panaszok felszámoló szervezeten belüli nyilvántartása, illetve a felülvizsgálati szervek felé történő adatszolgáltatás egységes rendjének kialakítása.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet vezetőire, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság megbízása alapján a felszámolási tevékenységben közreműködőkre is.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik az 1991. évi XLIX. törvényhez, a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvényhez, a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. Kormányrendelethez, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan ügyféltől vagy ügyfelektől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, elsősorban írásban tett bejelentés, amely valamely felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége, munkavállalója, vagy eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság megbízottja egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul. Az írásbeli panaszt felszámoló szervezet akkor is befogadja, ha azt nem az erre meghatározott formanyomtatványon érkezett, amennyiben abból a panasz tárgya, az észrevétellel kapcsolatos cselekmény vagy esemény, annak időpontja, valamint az érintett szervezet vagy személy egyértelműen beazonosítható. Az írásbeli beadvány tartalmából egyértelműen ki kell tűnnie, hogy az egyéni jog- vagy érdeksérelem orvoslására irányul.

- **Panasz eljárás:** minden olyan, egyéni jog- vagy érdeksérelem orvoslására irányuló eljárás, melynek lefolytatása nem tartozik más, hatósági vagy bírósági eljárás hatálya alá.
- **Panasznak** - alábbiakban meghatározott kivételes eseteken túl- csak írásban bejelentett észrevétel tekinthető.

A felszámoló szervezet székhelyén vagy központi ügyintézési helyén hivatali időben (H-CS 8.30-16.00, P: 8.30-14.00) szóban (telefonon vagy személyesen) tett panasz csak abban az esetben fogadható be, ill. minősül panasznak, amennyiben a bejelentő önmagát hatósági igazolvánnyal igazolja és az írásbeli forma elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van (írastudatlan, látássérült, kora, egészségi állapota miatt). Ezekben az esetekben a szóbeli/személyes formában érkező panaszt a befogadó személy írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzíti és arról a az érintett személyt vagy szervezeti egységet és a panaszkezelési koordinátort másolat küldésével haladéktalanul tájékoztatja a panasz további kezelése céljából. Amennyiben a szóban (személyesen vagy telefonon) tett panasz a fenti körbe nem tartozik, a felszámoló szervezet a panasz benyújtóját tájékoztatja az írásbeli formanyomtatványról, ill. a panasz befogadásának formai feltételéről.

Nem minősül panasznak:

- általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése
- 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 alapján, a jogszabályban rögzítettek szerinti, a felszámoló szervezethez, ill. a bíróságra benyújtott kifogás.
- **Panaszkezelési koordinátor:** a Felszámoló szervezet által az ügyfélbejelentések, panaszok kezelésnek koordinálásért felelős, arra kijelölt munkatárs(ak).akinek feladata a panaszok nyilvántartása és jelen szabályzat szerinti kezelésének koordinálása.
- **Ügyfél:** minden olyan egyértelmű beazonosítható és a panasszal kapcsolatos felszámolási tevékenységben érdekelt természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely által benyújtott, fentiekben definiáltak szerint tett panasz keretében a Felszámoló szervezet eljárásával, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban tesz észrevételt.. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet felszámolási tevékenységével kapcsolatba kerül.
- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, melynek jogát, vagy kötelezettségét az alapeljárás (felszámolási eljárás, csődeljárás, kényszer-végelszámolás, illetve kényszer-törlési eljárás) érinti.

4. A panaszok kezelésének rendje

4.1. A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a felszámoló szervezet panasszal érintett tevékenységért felelős, ill. arról információval rendelkező munkatársa/megbízottja vagy az ő távollétében vagy az érintett munkatárs egyértelmű meghatározhatóságának hiányában a panaszkezelési koordinátor feladata és kötelezettsége. A panaszok fogadása a Felszámoló szervezet székhelyén vagy központi ügyintézési helyén hivatali időben történik. Munkanapokon a hivatali időt követően vagy munkaszüneti, illetve vasárnap- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel. A beérkezett panaszról a befogadó személy a panaszkezelési koordinátort azonnal tájékoztatja.

4.2. A panaszok kezelésének eljárási rendje

Az eljárási rendet jelen szabályzat 2. számú melléklete, mint folyamatábra tartalmazza.

A beérkezett panaszról a szervezet vezetője és a panaszkezelési koordinátor tájékoztatásra kerül. Befogadó munkatárs vagy megbízott 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.

- Adminisztrációs probléma esetén, ha az ügyfél által is elfogadott megoldás születik, akkor a panasz, probléma megoldottnak tekintendő és *ügyféllel történt megegyezés* kategóriába sorolandó és a megoldás, valamint az ügyféllel történt egyeztetés időpontjának rögzítésével a panaszról másolat megküldésével a panaszkezelési koordinátort tájékoztatni kell, aki a kapott dokumentumokat elkülönítetten tárolja.
- Szakmai jellegű panasz esetében, az egyeztetést a panasszal érintett személy folytatja le. Amennyiben a megbeszélés után a panasz jogosnak bizonyult és a probléma megoldásra került, a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a befogadó munkatárs értesíti és ennek tényét a panaszt rögzítő dokumentumra rávezeti, a végeredmény és az időpont feltüntetésével. A dokumentumról másolatot készít a panaszkezelési koordinátornak, aki azt elkülönítetten tárolja.

- Az egyeztetés sikertelensége vagy a panasz nem jogosnak minősítése esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet vezetőjének, aki ellenőrzi a panasz tartalmát és megalapozottságát. Panaszt elutasító döntése esetén az érintett munkatárs vagy a panaszkezelési koordinátor bevonásával a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldottnak és a panasz elutasítottak tekintendő. A beérkezett panasz és a kezelése során képződő dokumentumok a fentiekhez hasonlóan a koordinátor által elkülönítetten kerülnek lefűzésre.
- Amennyiben a beérkezett panasz kapcsán válaszra vagy az ügyféllel történő egyeztetésre 30 napon belül nem kerül sor, panaszkezelési koordinátor erről a szervezet vezetőjét tájékoztatja, aki dönt a további lépésekről.
- Abban az esetben, ha a panaszt előterjesztő az érintett személytől megfelelő tájékoztatást kapott – például az eljárást szabályozó jogszabályokról és a jogszabályok nyújtotta lehetőségekről – és ezzel a panaszra okot adó körülmény megszűnt, valamint a panaszt előterjesztő a tájékoztatást elfogadta, a panaszt elutasítottak és a problémát megoldottnak kell tekinteni. Amennyiben ebben az esetben a panaszt előterjesztető a tájékoztatással nem ért egyet, a panasz koordinátor a panaszt a felszámoló szervezet vezetőjének további ügyintézésre továbbítja.

5. Záró rendelkezések

5.1. A felszámoló szervezet Igazgatóságát/vezetőségét a panaszkezelési koordinátor negyedévente összefoglaló jelleggel 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.

5.3 A jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet székhelyén ki kell függeszteni.

5.4. A jelen Szabályzat 2012.09.30. napján lép hatályba.

1. sz. melléklet

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszám:

Ügy neve:

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

Panaszban érintett munkatárs neve:

Bejelentés / Panasz jellege az ügyfél megítélése szerint:

Szakmai jellegű:

Adminisztrációs jellegű

Egyéb

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

Ügyfél aláírása:Átvevő munkatárs aláírása:

Panasz vizsgálatának eredménye: helybenhagyó/elutasító/megegyezés (l. melléklet)

Szükséges intézkedés:

Ügyfél tájékoztatásának időpontja:

Ügyfelet tájékoztató munkatárs: