

## **Panaszkezelési Szabályzat**

### **1. A szabályzat célja**

A panaszkezelés szabályozásának célja, hogy szabályozza **Apafi-Consulting Zrt.** (– a továbbiakban: Felszámoló) ügyfélpanasz kezelésének eljárási rendjét.

### **2. A Szabályzat hatálya**

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Felszámoló tagjaira, munkavállalóira, megbízottjaira, továbbá a Társaság érdekében vagy javára eljáró valamennyi személyre, szervezetre. Jelen utasítás tárgyi hatálya a panaszok kezelésére terjed ki.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik különösen a csódeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló, többször módosított 1991. évi IL. tv., a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló többször módosított 2006. évi V. törvény, valamint az alkalmazandó valamennyi vonatkozó jogszabályok rendelkezéseire, továbbá a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

### **3. Értelmező rendelkezések**

**Panasz:** a Felszámoló érdekében vagy javára eljáró személynek, szervezetnek magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Felszámoló eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha a Felszámólótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek. Nem

minősül panasznak 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. Amennyiben a panasz tárgyában a Pp. szerinti peres vagy nem peres eljárás van folyamatban, nem minősül panasznak továbbá a peres vagy nem peres eljárással érintett ügyben érkezett megkeresés; az ilyen megkeresést a folyamatban lévő peres eljárással összefüggő iratnak kell tekinteni.

- **Panaszosnak** minősül az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a Felszámoló szolgáltatását igénybe veszi, a Felszámoló tevékenységével hitelezői minőségében kapcsolatba kerül, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje (a továbbiakban: Panaszos), és a 4.1. pontban meghatározott panaszt nyújt be.
- **Panaszkezelési koordinátor:** a Felszámoló által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs(ak), amelynek feladatait a Felszámoló székhelyén erre a feladatra kijelölt személy látja el.

#### **4. A panaszbejelentések kezelésének rendje**

##### **1. A panasz bejelentések módja és formája**

A Felszámoló a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetekben szóban - fogadja el. A kivételes esetben szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet székhelyén történik, melyet elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 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.

## **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 hétfőtől csütörtökig 8-16 óra között, pénteken 8-14 óra között történik. Munkanapokon hétfőtől péntekig 16 óra után, pénteken 14 óra után vagy munkaszüneti, illetve vásár- 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 (vagy erre kijelölt vezetővel). Panasz minősítés 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**

1. A felszámoló szervezet vezetője a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügyintézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.
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 Szabályzatot a Felszámoló szervezet székhelyén ki kell függeszteni.

5.4. A jelen Szabályzat 2014. február 15. napján lép hatályba.

**1.sz.melléklet**

**BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY**

Ügyfél neve/cégneve: .....

Címe/székhelye: .....

Anyja neve: .....

Telefonszám: .....

Ügyszám: .....

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

Bejelentés / Panasz jellege:

o Szakmai jellegű:

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

o Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

o Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....

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

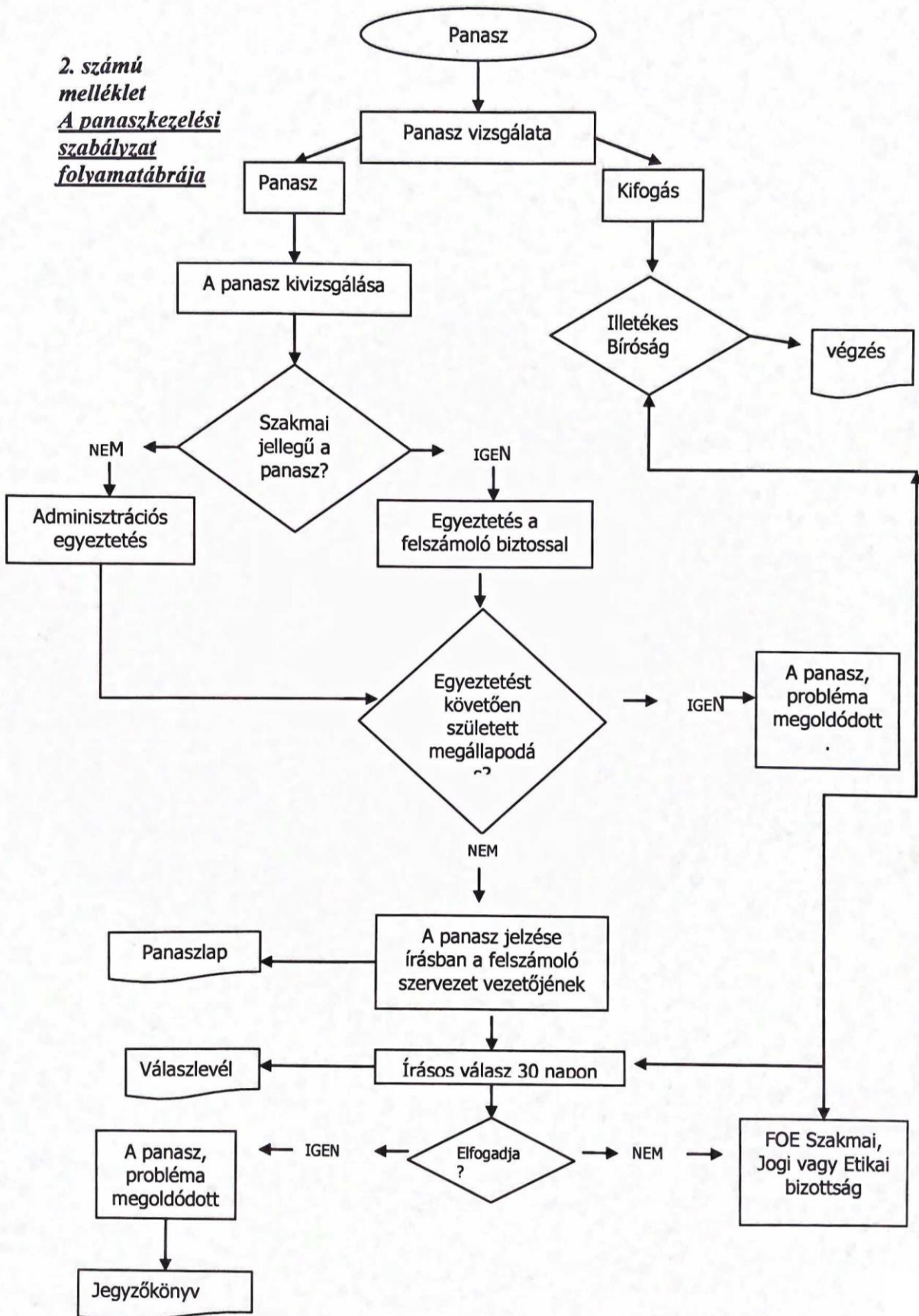
Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása: .....

Ügyfél aláírása: .....

Átvevő munkatárs aláírása: .....

P.H.

2. számú  
melléklet  
A panaszkezelési  
szabályzat  
folyamatábrája



**3.sz.melléklet**

**PANASZ NYILVÁNTARTÁS**

**MEGNEVEZÉS:**

Ügyiratszám:

Panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma

Panasz beérkezésének forrása

Panasz típusa

Válasz

Válasz dátuma:

Felelős: