

CÉG FELÜGYELET Kft.

Panaszkezelési szabályzata

1. Szabályzat célja

A Csődeljárásról és felszámolási eljárásról szóló, a Cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és végelszámolásról szóló, valamint a helyi önkormányzatok adósságrendezési eljárásáról szóló törvény hatálya alá tartozó eljárások során a CÉG FELÜGYELET Kft. tevékenységével kapcsolatban felmerült panaszok gyors, hatékony és jogszerű kezelése.

A Szabályzat célja továbbá, hogy rendezett formában biztosítsa a felszámoló szervezet tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz közlésének szabályait, valamint szabályozza a panasszal kapcsolatos eljárás rendjét.

2. Szabályzat hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet valamennyi alkalmazottjára, tagjára, illetve a felszámoló szervezettel polgári jogi szerződésben állókra is.

3. A Panasz bejelentésének módja

A panasz benyújtható

- levélben a 1447 Budapest, Pf. 483 postacímre megküldve vagy a felszámoló szervezet székhelyén
- CÉG FELÜGYELET Kft. székhelyén (1111 Budapest, Lágymányosi u. 14/b. címen, munkaidőben 8-14 óráig) szóban, melyet az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs írásban rögzít, ugyanezen címen és időpontban a panasz írásban is átnyújtható

Amennyiben a bejelentés telefonon, vagy egyéb, jelen Szabályzatban nem rögzített módon érkezik, munkatársunk tájékoztatja a bejelentőt a panasz bejelentésnek jelen Szabályzat szerint elfogadható módjairól.

A panasz előterjesztésére a felszámoló szervezet ügyintézésével vagy intézkedésével érintett ügyfél jogosult.

4. Panaszok kezelésének rendje

A panasz előterjesztőjét a panasz benyújtásakor ellenőrzéssel kell azonosítani, annak érdekében, hogy a panaszos jogosulti mivolta megállapítható legyen

Az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak a panasz beérkezésétől számított 8 napon belül kötelesek – az ügyvezetővel egyeztetve - megvizsgálni, hogy a bejelentés valóban

panasznak minősül-e, és nem olyan észrevétel, melynek benyújtására, kezelésére a Cstv. vagy a Ctv. rendelkezéseit kell alkalmazni.

Amennyiben a bejelentés valóban panasznak minősül, a munkatársak megvizsgálják, hogy annak elbírálásához szükséges valamennyi információ rendelkezésre áll-e.

Amennyiben a panasz annak elbírálásához szükséges valamennyi információt nem tartalmazza, a munkatárs megkeresi a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Amennyiben a panasz elbírálásához szükséges valamennyi információ rendelkezésre áll, további vizsgálat következik, melynek során az kerül megállapításra, hogy a panasz adminisztrációs, szakmai vagy egyéb jellegű-e.

Amennyiben adminisztrációs hiba történt, a munkatársak – amennyiben szükséges, az adott ügy felszámolójával, végelszámolójával, felszámoló szervezet vezetőjével egyeztetve - a hibát korrigálják és erről a bejelentőt írásban, a kijavítás megtörténtétől számított 15 napon belül értesítik.

Amennyiben a panasz szakmai vagy egyéb jellegű és a bejelentővel folytatott egyeztetés ellenére nem oldható meg, a munkatársak az adott ügyben kijelölt felszámoló/végelszámoló/vagyonfelügyelő, - vagy ha a panasz elintézése a felszámoló szervezet vezetőjének intézkedését kívánja meg - a felszámoló szervezet vezetője részére továbbítják. Ezen bekezdésben megjelölt személyek a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül kötelesek a bejelentőt írásban tájékoztatni az érdemi döntésről. Ezen döntést indokolni kell és tájékoztatni kell a bejelentőt a jogorvoslati lehetőségekről.

A panaszkezelési tevékenységet az ügyvezető koordinálhatja és az ügyvezető a panaszügy intézését saját hatáskörébe vonhatja.

5. A bejelentés nyilvántartása

A panaszbejelentésekről a felszámoló szervezet elkülönített, elektronikus nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- bejelentő nevét
- bejelentő lakcímét/levelezési címét
- bejelentő telefonszámát
- bejelentés módját, érkezési időpontját
- panasz rövid leírását
- bejelentő igényét
- ügyintézési határidőt
- felszámoló panasszal kapcsolatos intézkedéseit
- felszámoló panasszal kapcsolatos döntését

A panaszbejelentéseket a felszámoló szervezet öt évig őrzi meg.

6. Panaszkezelési Szabályzat hozzáférhetősége

Jelen szabályzatot a felszámoló szervezet honlapján közzé kell tenni és a felszámoló szervezet székhelyén, telephelyein őrizni.

7. Hatályba lépés időpontja

Jelen szabályzat 2017.01.01. napján lép hatályba.

Budapest, 2017.01.01

Rapali Valéria

CÉG FELÜGYELET Kft.

ügyvezető