

Panaszkezelési Szabályzat

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy közvetlen Ügyfeleink ill. a Társaságunk által kezelt, fizetésképtelenségi eljárás alá vont cégek Ügyfeleinek elégedettsége, érdekeinek és igényeinek magas szintű kielégítése érdekében a panaszok és kifogások kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és érkeelésének rendje szerves részévé váljon Társaságunk tevékenységének.

A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

2. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a bejelentéseket informatikai rendszerünkben rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

Társaságunk a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A kezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni kell.

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, amelyben a panaszos társaságunk eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényt fogalmaz meg, valamint tartalmazza a "panasz" kifejezést.

- **Kifogás:** a fizetéseképtelenségi eljárásokban érintett Ügyfelek kifogást nyújthatnak be az eljárást elrendelő Törvényszék felé.
- **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
 - az az „észrevétel”, 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:** Lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely Társaságunk szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában Társaságunk ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaságunk eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

4. A és kifogás kezelés menete

4.1. A panasz bejelentések helye

A panaszbejelentés helye szerint több lehetőséggel élhetnek az Ügyfelek:

- a) A felszámoló szervezet működésével kapcsolatos panaszokat közvetlenül a felszámoló szervezet titkársága, vezetése felé tehetik meg szóban, és Írásban egyaránt az alábbiakban leírt módon.
- b) A felszámoló szervezetre bízott fizetésképtelenségi eljárások tekintetében az ügyfelek élhetnek a jogszabályi környezet által meghatározott jogorvoslati eljárásokkal (pl. Kifogás), valamint élhetnek a panasz kezelési szabályzat által rögzített lehetőségekkel:

A panaszok benyújtásának helye konkrét eljárás tekintetében:

- Kifogás az adott eljárás tekintetében illetékes törvényszék felé a jogszabályi környezet által meghatározott módon nyújtható be.
- A fizetésképtelenségi eljárás alá vont szervezet szék és telephelyein, a fizetésképtelenségi szakértőnek hivatalos irodájában a szakértőnek (pl.: felszámoló, vagy csőd biztosnak) személyesen címezve.
- A fizetésképtelenségi eljárás alá vont szervezet kijelölt fizetésképtelenségi szakértőjének tevékenységével kapcsolatos és vele nem rendezhető panaszok esetén a konkrét eljárás tekintetében is fordulhat az ügyfél közvetlenül felszámoló szervezet titkársága, vezetése felé.

4.2. A panasz bejelentések módja

A panaszbejelentés módja szerint több lehetőséggel élhetnek az Ügyfelek:

- a) Kifogás: - csak és kizárólag konkrét fizetésképtelenségi eljárások során a jogszabályi környezet által szabályozott módon lehet benyújtani.
- b) Szóbeli panasz: - személyesen.
- telefonon.
- c) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton,
- elektronikus levélben,
- telefaxon.

4.3. A kifogás

A kifogás olyan jogorvoslati eljárás, mely nem a felszámoló hoz vagy a felszámoló szervezethez érkezik be, hanem az eljárás felügyeletét ellátó bíróság felé. A panaszkezelési eljárás során az egyes eljárásokban keletkező kifogásokat automatizált iktatásból vezérelt folyamatként kezeljük melynek célja, hogy az egyes fizetésképtelenségi eljárásokban keletkező kifogások és azok kimenetelei láthatóak legyenek a vállalat vezetés részéről. Ugyanakkor a vállalat vezetés bármikor az egyes eljárásokban keletkezett összes panaszkezelési folyamatot át tudja tekinteni és be tudjon avatkozni. A statisztikai kimutatások tekintetében a panaszok és a kifogások átfogó és egységes kezelésének biztosítása a cél.

4.3.1. A kifogás kivizsgálása, megválaszolása és kezelése

A kifogást Társaságunk haladéktalanul kivizsgálja. Társaságunk minden, a kifogással kapcsolatban a Törvényszék által kért információt a Törvényszék részére postai úton az előírt időn belül megküld. A Törvényszék kifogással kapcsolatos döntését követően az abban foglalt intézkedéseket azonnal és maradéktalanul végrehajtja.

4.3.2. Kifogás nyilvántartás és adatvédelem

Társaságunk a kifogásokról és azokkal kapcsolatos adatszolgáltatásokról és intézkedésekről részletes nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Kifogást benyújtó adatait
- a kifogás leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a kifogás benyújtásának időpontját és módját

- a kifogás orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a kifogás intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét.
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről történő Törvényszéki döntést
- a kapcsolódó intézkedések időpontját és módját
- a kifogás kezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: kifogás oka, gyakorisága)

Társaságunk a kifogásokat továbbá az azokra adott válaszokat és intézkedéseket a kapcsolódó fizetésképtelenségi eljárás során keletkezett elektronikus adatbázisokkal azonos ideig és módon archiválja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A kifogás nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a kifogások regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálhatják

Társaságunk a kifogást és az arra adott választ az adott fizetésképtelenségi eljárás során keletkezett elektronikus adatbázisokkal azonos ideig és módon archiválja és azt a Felügyelet szerv kérésére bemutatja. Társaságunk ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a kifogásokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a kifogás vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrzi.

4.3.3. Kifogáskezelés folyamatának bemutatása

A kifogás benyújtását követően az illetékes Törvényszék felszólítja az eljárás szakértőjét a kifogás tartalmával kapcsolatos álláspontjának előadására. A Törvényszéktől érkező ilyen tartalmú bejövő iktatás indítja a kifogás regisztrációját, ennek alapján kerül felvételre az informatikai nyilvántartó rendszerben.

A kifogás regisztrációját követően Társaságunk megküldi a kifogást benyújtó Törvényszék részére a kért adatokat. A kimenő iktatás megfelelő hivatkozásai jegyeznek bele a megnyitott Ügyfélszolgálati jegybe. Rögzítve az elküldött tényállást.

A Törvényszék döntéshozatalát követően megtörténik az annak megfelelő intézkedések elvégzése ill. ezek adminisztrálása az informatikai rendszerben.

A döntésnek két fajtája van:

1. Kifogás helyben hagyása (részben vagy egészben)
2. Kifogás elutasítása

4.4. Bejelentés szóbeli panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

- ügyfélfogadási időben a Társaságunk ügyfélszolgálati munkatársaihoz vagy
- a munkanapokon 8 és 16 óra között rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálathoz (06-1-266-0749) fordulhat,
- konkrét fizetésképtelenségi eljárás esetében pedig az adós székhelyén illetve a kijelölt fizetésképtelenségi szakértő irodájában teheti meg szóbeli panaszát.

A szóbeli panaszok minden esetben a FOKI rendszer ügyfélszolgálati jegyében rögzítésre kell, hogy kerüljenek a panaszt felvevő munkatárs részéről.

4.5. Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaságunk kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják Panaszbejelentő Nyomtatványunkat, amely Ügyfélszolgálatunkon elérhető ill. Társaságunk honlapjáról is letölthető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, a határozott igény megjelölése és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén Társaságunk vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelem a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- Társaságunk székhelyének címére (1025 Budapest, Szépvölgyi út 52.),
- Társaságunk központi e-maii címére(kallai@pannon-felszamolo.hu).
- Társaságunk központi telefax számára (06-1-266-0749).

4.6. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

4.6.1. Az egyszerű megítélésű szóbeli panasz:

Társaságunk haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén Társaságunk az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.6.2. Írásbeli panasz:

Társaságunk a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén Társaságunk a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során Társaságunknak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert Társaságunk az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Társaságunk a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

Társaságunk a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

4.7. Panasznyilvántartás és adatvédelem

4.7.1. Nyilvántartás

Társaságunk az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és eljárási rend tovább fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

Telefonon történő panaszkezelés esetén amikor a Társaságunk és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, arról az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását. továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet (ez az eljárás kizárólag a központi panaszkezelés tekintetében és az ott megjelölt telefonszámok tekintetében történik meg).

A hangfelvételt egy évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Társaságunk az írásbeli panaszokat - beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is- továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiválja és a Felügyelet kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ - a telefonon történő panaszkezelési kommunikáció kivételével - három évig őrzi meg. Társaságunk ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

4.7.2. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően Társaságunk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációja megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít aminőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget,

5. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

Társaságunk a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak Ca továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait Társaságunk vezetése által kijelölt személy végzi.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, Felügyeleti és egyéb elvárásoknak Társaságunk működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli Társaságunk belső szabályzatainak és eljárásrendjeinek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelőségét.
- b) eljár annak érdekében, hogy Társaságunk gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak. a Felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljék.
- c) elősegíti, hogy a jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák.
- d) Társaságunk érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét, biztosítva azt, hogy Társaságunk vezető testületei részére rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.
- e) eljár annak érdekében, hogy Társaságunk az előírt adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a jogosult, részére.
- f) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- g) eljár annak érdekében, hogy Társaságunk megfelelő oktatást biztosítson illetékes ügyintézői részére az Ügyfelek pontos, hasznos és közérthető információval történő ellátása érdekében
- h) biztosítja, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai a panaszügyintézés vonatkozásában:

- a) Társaságunk válasza után esetlegesen visszatérő panaszügyet szükség szerint közvetlen hatáskörbe vonhatja
- b) a békéltető testület hatáskörébe került panaszügyeket közvetlen hatáskörbe vonhatja
- c) figyelemmel kíséri a panaszkezelési határidők betartását, valamint az elutasított (részben elutasított) panaszokra adott válaszok érdemi megfelelőségét

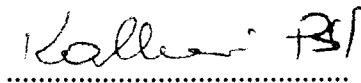
6. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén Társaságunk az Ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély vagy nem magánszemély. Panaszos kíván-e további panaszt tenni. Konkrét fizetéseképtelenségi eljárás tekintetében a jogszabályi környezet által meghatározott módon az illetékességgel rendelkező bíróság (Törvényszék) felé kifogással élhet.

7. Egyéb és záró rendelkezések

- 7.1. Jelen panaszkezelési szabályzatát Társaságunk székhelyén, valamennyi fiók telephelyén és honlapján (www.pannon-felszamolo.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.
- 7.2. A jelen Szabályzat 2013. június 01. napján lép hatályba. A társaságunk korábbi, 2012. október 01. napjától hatályos - a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének, mint a felszámolói szakmát tömörítő egyesületnek (amelynek társaságunk is tagja) az ajánlása alapján elfogadott - panaszkezelési szabályzatát jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályon kívül helyezi azzal, hogy az annak alapján és hatályban léte idején megindult panaszkezelési ügyekre a panaszosokra nézve kedvezőbb eljárást eredményező szabályzatot kell alkalmazni.
- 7.3. Jelen Szabályzatot a PANNON Felszámoló Válságkezelő Tanácsadói Korlátolt Felelősségű Társaság azzal, hogy társaságunk a jelen Szabályzatot társaságunk az MSZ

EN ISO 9001:2009 szabvány szerint bevezetett minőségirányítási rendszerének integráns részét képező, a vevői elégedettség mérését és a társaságunk által elfogadott minőségcélok megvalósítását célzó intézkedések mellett, azokkal szinkronban alkalmazza.

Handwritten signature of Kallai Pál in black ink, with a dotted line underneath.

Kallai Pál
ügyvezető