

Adószám: 12237036-2-41
Cégbíróság: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság
Cégjegyzékszám: 01-09-568162

DR. HETÉNYI GÉZA ÉS TSA FELSZÁMOLÓ KFT.

1033 Budapest, Huszti út 35. I. emelet

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2018. szeptember 17.



.....
Döhrmann Dóra
ügyvezető

1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, hogy a fő tevékenységében a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991.évi XLIX. törvény hatálya alá tartozó Dr. Hetényi Géza és Társa Felszámoló Kft. munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

A Panaszkezelési Szabályzat szabályozza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások felszámoló szervezeten belüli, illetve a felülvizsgálati szervek munkája egységes rendjének kialakítása.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a Dr. Hetényi Géza és Társa Felszámoló Kft. mint felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján, a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A Panaszkezelési Szabályzat illeszkedik a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvényhez, a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvényhez, a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. (V.12.) sz. rendelethez, valamint a Felszámolók és vagyonfelügyelők Országos Egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai Kódexéhez.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Dr. Hetényi Géza és Társa Felszámoló Kft. (továbbiakban: Társaság), 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.
- **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
- **Panaszkezelési koordinátor:** a Dr. Hetényi Géza és Társa Felszámoló Kft. által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére hivatott, e feladattal megbízott munkatárs.

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Társaság tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentésének módja és formája

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

Panaszbejelentés:

Levélben: 1033. Budapest, Huszti út 35.
 Emailban: info@dr-hetenyi-geza-es-tarsa-felszamolo.hu
 Telefonon/fax: +36-1-250-0311
 Személyesen: 1033. Budapest, Huszti út 35.

A Társaság minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 3.pont szerinti definíciónak megfelel.

Telefonon vagy személyesen a Társaság központi irodájában 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.sz. melléklet) a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

4.2. 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 Társaság központi irodájában munkanapokon 10-16 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.

4.2. A panaszok kezelésének eljárási rendje

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a Társaság ügyvezetőjével. Panaszminősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, ha az ügyvezetővel 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 Társaság ügyvezetőjének, 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

5.1. A Társaság ügyvezetőjét a panaszkezelési koordinátor havonta egy alkalommal 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 (2. számú melléklet).

5.3 A jelen Szabályzatot a Társaság központi irodájában ki kell függeszteni.

5.4. A jelen Szabályzat 2018. augusztus 01. napján lép hatályba.

Döhrmann Dóra
ügyvezető
Dr. Hetényi Géza és ársa Felszámoló Kft.

Melléletek:

1.sz.melléklet: Panaszbejelentő

2.sz.melléklet: Panaszok nyilvántartása

BEJELENTÉS / PANASZFELVÉTELI NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve

Címe:

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.

PANASZ-NYILVÁNTARTÁS

2.sz.melléklet

MEGNEVEZÉS:

Ügyiratszám:

panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma

Panasz beérkezésének forrása

Panasz típusa

Válasz

Válasz dátuma:

Felelős:
