

A Grand Holding Zrt. felszámoló szervezet

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Érvényes: 2021.02.15-től

Panaszkezelési Szabályzat

1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja az 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról hatálya alá tartozó felszámoló szervezetek tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

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

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá az Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, szükség esetén a megfelelő szervek felé továbbítására.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik az 1991. évi XLIX. törvényhez a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról, a 2006. évi V. törvényhez a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról, a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. 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 felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő gazdasági társaság vagy természetes személy 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 Felszámoló szervezet által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére hivatott munkatárs, akinek feladatait a Felszámoló szervezet központi ügyintézési helyén az erre a feladatra kijelölt személy látja el.

Ügyfél: Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Felszámoló szervezet eljárását, annak valamely konkrét tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

A Felszámoló szervezet a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetekben szóban - fogadja el. A kivételes esetben szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet központi ügyintézési helyén 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, e-mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel.

Telefonon, vagy személyesen a felszámoló központi ügyintézési helyén 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.

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 személyesen megtett panaszok fogadása a Felszámoló szervezet központi ügyintézési helyén, a titkárságon, ügyfélfogadási időben 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.

4.3. A panaszok kezelésének eljárási rendje

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

5.1. A felszámoló szervezet vezetőjét vagy az általa erre kijelölt személyt a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panasz ügyintézési 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 Felszámoló szervezet székhelyén ki kell függeszteni.

5.4. A jelen Szabályzat 2021. február 15. napján lép hatályba.

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszám:

Ügyszám:

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

Bejelentés / Panasz jellege:

- Szakmai jellegű:
 - Csődeljárás
 - Felszámolási eljárás
 - Végelszámolás
 - Vagyonrendezés
 - Önkormányzati adósságrendezés
- Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatti
- Egyéb ok miatti

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Azonnali intézkedés (ha szükséges, vagy volt ilyen) leírása:

.....

.....

.....

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

P.H.

(Az eredeti példány a felszámoló szervezetnél marad, másolatát az Ügyfél részére át kell adni!)

2.sz.melléklet

PANASZ NYILVÁNTARTÁS

Panasz ügyszám:

A panasszal érintett
eljárás megnevezése:

A panasszal érintett
eljárás ügyiratszama:

Beérkezés dátuma:

Beérkezésének módja:

Panasz típusa:
.....
.....

Válasz:
.....
.....

Válasz dátuma:

A panaszügy lezárva:

Lezárás módja: