

CSŐDTANÁCSADÓ Menedzser Kft.

panaszkezelési szabályzata

1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, a CSŐDTANÁCSADÓ Menedzser Kft. munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése. A panaszkezelési rendszer további célja minőségbiztosítási és belsőellenőrzési feladatok megalapozása.

Jelen szabályzat részletezi 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 felülvizsgálati szervek egységes rendjének kialakítása.

2. A szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a 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.

3. A panaszbejelentések kezelésének rendje

3.1. A panasz bejelentések módja és formája

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

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

3.2. A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Mindemelllett 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 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vasár- és

ünnepeken érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

3.3. A panaszok kezelésének eljárási rendje

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével. 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, amellyel a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a 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.

4. Záró rendelkezések

5.1. A felszámoló szervezet vezetőjét a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügyintézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza 5 évig. Az adminisztráció a panaszügyekről összesített nyilvántartást is vezet

5.3 A jelen Szabályzatot a CSŐDTANÁCSADÓ Menedzser Kft. székhelyén ki kell függeszteni.

5.4. Panaszkezelési koordinátor: Pogacsics Milán

5.4. A jelen Szabályzat 2021. március 1. napján lép hatályba.

Pogacsics Milán
CSŐDTANÁCSADÓ Menedzser Kft.
ügyvezető

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszám:

E-mail cím:.....

Ügyszám:

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

Bejelentés / Panasz jellege:

- Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt
- Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása: