



BÉKÉS-BONUM

Pénzügyi Tanácsadó és Felszámoló Kft.

Panaszkezelési Szabályzata

BÉKÉS-BONUM Pénzügyi Tanácsadó és Felszámoló Kft. 5600 Békéscsaba, Andrássy út 7. 1/10. Tel/fax: +36 66 637 400 e-mail: info@bonumoffice.hu		Kiadás: 02
Hatályos: 2014.02.15-től	Módosítás: 2016.01.01.	Oldalak száma: 6



Panaszkezelési szabályzat

1. Szabályzat célja

A Szabályzat szabályozza a BÉKÉS-BONUM Kft., 5600 Békéscsaba, Andrásy út 7. 1/10. szám alatti társaság felszámoló szervezet (a továbbiakban: BÉKÉS-BONUM Kft.) ügyfelei részéről érkező bejelentések, panaszok, továbbá javaslatok fogadását, kivizsgálását, illetve a megoldására való törekvést. A Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások a felszámoló szervezeten belüli kialakítása.

2. Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a BÉKÉS-BONUM Kft. tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgárjogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz BÉKÉS-BONUM Kft-n belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

Vonatkozó szabályozói környezet

1991. évi XLIX. tv. a csődeljárásról, és a felszámolási eljárásról,
2006. évi V. tv. a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról,
Felszámolók névjegyzékéről szóló rendelet,
Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének Alapszabálya, Szervezeti és Működési Szabályzata, Etikai Kódex.

3. Értelmező rendelkezések

Panasz: minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a BÉKÉS-BONUM Kft., annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgárjogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő személy egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul, – a felmerülő sérelem bejelentése.

Nem minősül panasznak: általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése; és az a 'kifogás', amely benyújtásának szabályait, illetve eseteit a 1991. évi XLIX. tv. a csődeljárásról, és a felszámolási eljárásról, és a 2006. évi V. tv. a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról vonatkozó rendelkezései tartalmazzák.

Panaszkezelési koordinátor: a BÉKÉS-BONUM Kft. által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs, aki a Felszámoló szervezet székhelyén erre a feladatra kijelölt személy.

Ügyfél: Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a BÉKÉS-BONUM Kft. tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatban van, kapcsolatba kerül.



4. Panasz kezelése

A panasz bejelentése

A BÉKÉS-BONUM Kft. a panaszok bejelentését **írásban** fogadja el. A BÉKÉS-BONUM Kft. minden olyan tartalmú levelet, faxot, e-mail üzenetet panaszként fogad el és kezel, amely a fenti Panasz definíciónak megfelel és a panaszt bejelentő személye ismert, beazonosítható. A panaszokat a panaszkezelési koordinátor kezeli, iktatás után hozzá kell eljuttatni minden fogadott, átvett panaszt. A panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni, vagy átvenni, az alábbiak figyelembevételével.

Szóbeli panasz

A panaszkezelési koordinátor fogadja a panaszbejelentést, a bejelentés / panasz formanyomtatványt (1. sz. melléklet) kitölti, és felhívja az panaszos Ügyfél figyelmét arra, hogy panaszát írásban is nyújtsa be. Nem a székhelyre érkező panaszos ügyfél telefonhívását lehetőség szerint át kell irányítani, hogy elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor rögzíthesse a panaszt.

A szóban tett panasz bejelentéssel ugyanúgy foglalkozik a BÉKÉS-BONUM Kft., mint az írásban benyújtott panasszal, de bizonyíthatóan törekedni kell a bejelentés/ panasz nyomtatvány ügyféllel vagy meghatalmazottjával való aláíratásra.

A panaszos Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. tv-ben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

A panaszok fogadása jellemzően munkanapokon 8-16 óra között történik.

5. Panaszok kivizsgálása

Az eljárásrendet a Szabályzat 2. sz. melléklete, mint folyamatábra is tartalmazza.

A felvett panaszt a panaszkezelési koordinátor nyilvántartásba veszi, majd átadja a BÉKÉS-BONUM Kft-n belüli illetékesnek kivizsgálásra.



Az illetékes munkatárs elkészíti a kivizsgálásról a jegyzőkönyvét, ami tartalmazza az indoklást, a javasolt megoldást és a jogosság eldöntését is, ezt a jegyzőkönyvet átadja a panaszkezelési koordinátornak, aki jogosságtól függően:

a) jogos: a javasolt megoldás intézkedési lehetőségét vizsgálja meg. Javasolja a megoldáshoz szükséges intézkedéseket a vezetőségnek. A vezetőség eldönti, hogy megvalósítható-e az intézkedés és ezzel orvosolható-e a panasz.

Amennyiben *igen*, úgy az intézkedést végrehajtják, tájékoztatják erről a panaszos ügyfelet. Amennyiben *nem oldódik meg a probléma a javasolt intézkedéssel, és nincs lehetőség már javításra*, úgy a vezetőség dönthet kompenzációról, vagy anélkül tájékoztatja a panaszos ügyfelet a feltárt helyzetről.

b) nem jogos: a panasz elutasítást indoklással együtt vezetőség elé tárja. A vezetőség dönt, hogy jogos-e vagy valóban nem jogos a panasz: ha mégis *jogosnak ítéli*, akkor az a) bekezdés szerint kell eljárni; ha *nem tartja jogosnak* akkor elutasítja a BÉKÉS-BONUM Kft. a panaszt, erről elutasító levelet küld a panaszos ügyfélnek.

A panaszosnak írt válaszban mindig szerepelnie kell ügyfélelégedettségre vonatkozó kérdésnek.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszos Ügyfélnek

6. Panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetnie a panaszkezelési koordinátornak.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az ügyiratszámot, panasz ügyszámot,
- a panasz benyújtásának módját, időpontját;
- a panasz leírását, a panasz tárgyatképező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, a választ és feladási dátumát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panasz nyilvántartását az ügyfélbejelentéssel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat és az arra adott választ 3 évig meg kell őrizni.



7. Záró rendelkezések

A BÉKÉS-BONUM Kft. vezetőségét a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügy intézkedési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól, az ügyfélélegedettségről legalább félévente.

A Szabályzatot a BÉKÉS-BONUM Kft. székhelyén ki kell függeszteni.

A szabályzat hatályos 2014. február 15. napjától (módosítva: 2016.01.01.).

Szabályzatért felelős : Ügyvezető.



1. sz. melléklet

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:.....

címe:

anyja neve:

telefonszáma..... e-mail:

Képviselt cég:.....

Ügyszám:.....ügyiratszám:.....

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

Bejelentés / Panasz jellege:

- Szakmai jelegű:
 - felszámolási eljárásban
 - végelszámolási eljárásban
 - csőd eljárásban
 - vagyonrendezési eljárásban
 - adósságrendezési eljárásban
- Nyilvántartási, ügyviteli eljárásban
- Egyéb

Bejelentés / Panasz tartalma:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél (vagy meghatalmazottja) aláírása:

Bejelentést / Panaszt felvette:..... Aláírása.....

Panasz koordinátor átvette:(év).....(hó).....(nap).....(óra, perc)



2. sz. melléklet

