

PROFÉNA

Felszámoló és Vagyonkezelő

Korlátolt Felelősségű Társaság

(cégjegyzékszám: 01 09 925516 adószám: 14907261-2-43)

1119 Budapest, Allende park 19. IV. em. 25.

weblap: www.profena.hu

panaszkezelési

szabályzata

1. § Preambulum

A panaszkezelési szabályzat - a továbbiakban: szabályzat - célja, a PROFÉNA Kft. - a továbbiakban: Társaság - a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény a hatálya alá tartozó tevékenysége során felmerülő panaszok kezelésének részletes szabályozása, figyelembe véve a 2006. évi V. törvény , a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. sz. rendelet, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének Alapszabályát, Szervezeti és Működési Szabályzatát, illetve Etikai kódexét .

Panaszkezelés az a munkafolyamat , amely az ügyfél-elégedetlenség (bejelentés, kifogás stb.) - a továbbiakban: panasz - írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról való tudomásulvételtől a panaszügy lezárásáig tart. Magában foglalja a panaszok fogadását, rögzítését, feldolgozását, értékelését, kiszignálását, a panasz jogosságának belső vizsgálatát és megállapítását, vagy kizárását, továbbá az eredmény kommunikálását, a törvényes működés és az ügyfél elégedettség érdekében. Magában foglalja a hibaismétlés elkerülése érdekében hozott intézkedéseket, továbbá e munkafolyamatokért felelősök megnevezését is.

2. § A szabályzat személyi és tárgyi hatálya

2.1 A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság munkavállalóira , vezető tisztségviselőire, a társaság tevékenységében személyesen közreműködő tagjaira , valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság megbízása alapján a felszámolói / vagyonfelügyelői tevékenységi körben közreműködőkre .

2.2 A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a felszámolói tevékenységi körbe tartozó panaszok ügykezelésére.

3. § Fogalommeghatározások:

3.1 Csődtv.: 1991.évi XLIX.Tv. a csődeljárásról és felszámolási eljárásról

3.2 Felszámolói működés: A Proféna Kft. minden olyan tevékenysége, amely a Csődtv.-ben meghatározott felszámolói, vagy vagyonfelügyelői tevékenységével kapcsolatos.

3.3 Panasz : a Társaság működése során jelentkező hibák, hiányosságok, tévedések feltárására szolgáló megnyilvánulás, mely megjelenhet szóban, írásban, s amely a Társaság , annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő egyedi vagy általános eljárása , intézkedése, vagy magatartása ellen irányul. Nem minősül panasznak a 1991.évi XLIX.tv. valamint a 2006.évi V.tv. rendelkezései szerinti "kifogás" jogintézménye.

3.4 a Társaság alkalmazottja: a Társasággal munkajogviszonyban álló dolgozó, a társaság személyesen közreműködő tagja, a társasággal megbízási jogviszonyban álló személy

3.5 Ügyfél: A Csődtv. 6.§ (4) bekezdésben felsoroltak, az 5.§ rendelkezéseinek megfelelően bejelentett hitelezői választmány, és hitelezői képviselő, továbbá minden olyan természetes és jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amelynek jogát, vagy jogos érdekét a vagyonfelügyelő, vagy a felszámoló tevékenysége, vagy mulasztása érinti.

4. § A panaszbejelentések kezelése:

4.1. A panaszbejelentés formája:

A panasz bejelentése írásban történik. A panaszban röviden elő kell adni a panasz tárgyát, valamint minden olyan adatot, amely annak elintézéséhez szükséges, s amely a panaszos rendelkezésére áll. A panaszban minden esetben fel kell tüntetni mindazon adatokat, amelyből megállapítható, hogy a panaszos a jelen szabályzat rendelkezései szerint ügyfélnek tekintendő. A panaszt, amennyiben azt papír alapon nyújtja be, a panaszosnak alá kell írnia, amennyiben e-mail üzenetben, úgy azt fokozott biztonságú elektronikus aláírással (2001.évi XXXV.Tv. 2.§ 15.) kell ellátni.

4.1.1 Írásban: A Társaság a panaszok bejelentését írásban, a székhelyére megküldött ajánlott levélpostai küldeményben, vagy elektronikus levélben cégjegyzékben közzétett e-mail címére megküldött üzenet formájában fogadja el.

4.1.2 Szóban: A Társaság szóban fogadja el a panaszbejelentést a székhelyén, vagy fióktelepén, abban az esetben, ha a bejelentő az írásban történő bejelentésben bármely okból (fogyatékoság, egészségi állapot, írástudatlanság) akadályoztatva van. A társaság munkatársa ebben az esetben írásban, rögzíti annak lényegét. Amennyiben a panaszos aláírásra képtelen állapotban van, úgy ez a panaszban az ok pontos megjelölésével fel kell tüntetni.

4.1.3 Távbeszélőn : távbeszélőn keresztül történő bejelentés esetén rögzíteni kell a panaszos nevét, elérhetőségét, majd a panaszos figyelmét fel kell hívni a 4.1.1 vagy 4.1.2 pontban írt eljárások igénybevételére.

4.2. A panaszbejelentések átvétele

4.2.1 Az írásban érkezett panasz átvétele a postai kézbesítés esetén az arra vonatkozó szabályoknak megfelelően történik. A postán kívül történő átvétel esetén a panasz eredeti és az ügyfélnél maradó, az eredetivel mindenben egyező másodpéldányán fel kell tüntetni az átvétel helyét, idejét - év, hó, nap, óra megjelölésével- az átvevő nevét, valamint névaláírását.

Az elektronikus úton érkezett panasz vételét az e-mail üzenetnek a Társaság e-mail címére történő megérkezését követő második munkanap végéig a feladónak vissza kell igazolni.

4.2.2. **Szóban történő átvétel** esetén - amely a Társaság székhelyén a társaság weblapján közzétett ügyfélfogadási időben lehetséges - a panaszról felvett formanyomtatványnak az eredetivel mindenben megegyező másodpéldányát a panaszos részére a 4.2.1 pontban írt adatok feltüntetése mellett át kell adni.

4.2.3 **Távbeszélőn** keresztül a Társaság a weblapján megjelölt időben áll telefonon vagy bármely időben a megjelölt faxszámon , e-mail címen áll a panaszosok rendelkezésére .

4.2.4 Az átvett panaszt az átadókönyvben nyomban rögzíteni kell.

4.3. A panasz elintézése-lezárása

4.3.1 A panaszt a panaszt átvevő az átvételt követően minden késedelem nélkül átadókönyvvel a Társaság munkáltatói feladatokat ellátó ügyvezetője részére továbbítja. Akadályoztatása esetén bármely ügyvezető részére továbbítható. A panasz elintézésének felelőse a panaszt átvevő ügyvezető.

4.3.2 Amennyiben az ügyvezető által átvett bejelentés nem minősül panasznak, vagy nem ügyféltől származik, vagy a panasz elbírálása jogszabályi rendelkezés miatt (Pl. 1998.évi XI.Tv.) egyéb fórumra tartozik , úgy annak jellegétől függően értesíti a bejelentőt, vagy megteszi a bejelentés miatt szükséges egyéb , jogszabályban meghatározott intézkedéseket. Az intézkedés jellegétől függően tájékoztatja a bejelentőt, ezzel az ügyet lezárja.

4.3.2 A panaszt , amennyiben az lehetséges , az ügyvezető nyomban orvosolja, ennek megtörténtéről a szükséges és megfelelő formában tájékoztatja a panaszost. Amennyiben az ügyfél ezt tudomásul veszi, a panasz elintézését lezárja.

4.3.3 Amennyiben a 4.3.2 pontban írtak nem lehetségesek, úgy a panasz kivizsgálása érdekében az ügyvezető az érintettől szóban vagy írásban jelentést , egyben a panaszosnak szóló válasz tervezetet kér. A panasszal kapcsolatos választ az ügyvezető írja alá, ezt követően kerülhet postázásra. Amennyiben az ügyfél ezt tudomásul veszi, a panasz elintézését lezárja.

4.3.4 Amennyiben a panasz kivizsgálása nyomán szükségessé válik, az ügyvezető intézkedik az annak alapjául szolgáló okok megszüntetéséről, amennyiben a Társaság működésével kapcsolatos olyan hiányosságot érint, amelynek megszüntetéséhez tulajdonosi döntés szükséges, úgy a soron következő taggyűlésen azt határozati tervezet formájában a Társaság taggyűlése elé terjeszti.

4.3.5 A panaszt úgy kell elintézni, hogy arról a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 munkanapon belül tájékoztatni lehessen. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy a panaszost a meghosszabbított ügyintézési határidőről értesíteni kell.

4.3.5 A panaszosnak megküldött válasz elfogadása esetén a panasz elintézését lezártnak kell tekinteni.

4.3.6 Minden panaszt önálló ügyiratként a panaszos neve, az ügy tárgya, , a kezdő és befejező nap megjelölésével kell a Társaság irattárában elhelyezni.

4.3.7 A társaság taggyűlése szükség szerint, de évente a mérlegbeszámoló elfogadására összehívott taggyűlésen az ügyvezető beszámolója alapján értékeli a panaszokat, elintézési módjukat és meghozza az azokkal kapcsolatos, szükségesnek ítélt tulajdonosi döntéseket.

5. § Záró rendelkezések

5.2. A panaszok ügyiratait az a Társaság irattárában kell megőrizni . Az ügyiratok elektronikus részeiről papír alapú másolatot kell az ügyiratban elhelyezni, az elektronikus adatokat pedig a 2001.évi XXXV. tv. rendelkezéseinek megfelelően archiválni. Az irat selejtezése a jogszabályi rendelkezések betartása mellett kerülhet sor. Amennyiben a jogszabály más előírást nem tartalmaz, úgy a selejtezési határidő az ügy befejezésének napjától számított harmadik év utolsó napja.

5.3 A jelen Szabályzatot a Társaság székhelyén ki kell függeszteni és weblapján közzétenni.

5.4 A Jelen szabályzatot a személyi hatálya alá tartozókkal a Társasággal történő első kapcsolat létesítésekor ismertetni kell.

5.4. A jelen szabályzat a Társaság felszámolói névjegyzékbe történő felvételének napján lépett hatályba.

Fényes Gergő
Proféna Kft.
ügyvezető