

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A SZABÁLYZAT KIBOCSÁTÓJA

Cégneve:	BS Gran Consulting Felszámoló, Végelszámoló, Vagyonrendező és Csődkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhelye:	2500 Esztergom, Eszperantó utca 21.
Adószáma:	27976531-2-11
Cégjegyzékszám:	11-09-027915

2. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A panaszkezelés szabályozásának célja, a Csődeljárásról és a Felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. sz. Törvény hatálya alá tartozó eljárások során BS Gran Consulting Kft., mint felszámoló szervezet tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

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

3. 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 Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A Panaszkezelési szabályzat megfelel az 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról, a 2006. évi V. törvény a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról, a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. (V.12) sz. Kormányrendelet rendelkezéseinek, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabályának, Szervezeti és Működési Szabályzatának, illetve Etikai kódexének.

4. 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 tevékenykedők 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(ak), amelynek feladatait a Felszámoló szervezet székhelyén 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 tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

5. A PANASZBEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJE

5.1. 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 székhelyén történik, melyet az elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, e-mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 4. 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, e-mail útján) 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.

5.2. 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 Felszámoló szervezet székhelyén, a titkárságon, munkanapokon 9-17 óra között írásban történik, illetve a www.granconsulting.hu honlapon megtalálható „Dokumentumok” menüpont alatt található űrlap minta kitöltésével, aláírását követő szkenneléssel és e-mailen történő visszaküldéssel. Munkanapokon 17 óra után vagy munkaszüneti, illetve vasárnap és ünnepnapokon érkező e-mail formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

5.3. 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, 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 válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról is, hogy válaszában el nem fogadása esetén milyen további jogorvoslati lehetősége van. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott. Sikertelenség esetén az ügyfél tájékoztatása megtörtént, további jogorvoslati lehetőség kihasználása az ügyfél kompetenciája.

6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 6.1. A felszámoló szervezet Vezetését a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.
- 6.2. A panaszkezelési koordinátor a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet (2. számú melléklet).
- 6.3. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a panaszkezelési koordinátor 5 évig őrzi meg, ezt követően irattárolásra kerül. További őrzési ideje 3 év.
- 6.4. A jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet honlapján kell közzétenni és a felszámoló szervezet székhelyén hozzáférhető állapotban megőrizni
- 6.5. Jelen szabályzat a kibocsájtó felszámolói névjegyzékbe történő felvétele napján, azaz 2020. december 22-én lép hatályba.

1. sz. melléklet

Ügyszám:.....

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Postacíme:

Anyja neve:

Telefonszáma:

Szakmai jellegű bejelentés esetén az adós társaság megnevezése:

.....

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:

2. sz. melléklet

Panaszügyszám:.....

PANASZ NYILVÁNTARTÁS

Melyik adóssal kapcsolatos a bejelentés:

.....

BS Gran Consulting Kft. részéről érintett felszámoló/végelszámoló stb.:

.....

Panasz beérkezés dátuma:

Panasz beérkezésének forrása:

Panasz típusa:

Válasz

Válasz dátuma:

Felelős:

Válasz: