

CERES KFT. Panaszkezelési Szabályzata

1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, a Csődeljárásról és a Felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. sz. Törvény hatálya alá tartozó eljárások során a CERES 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 tervezet 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 felülvizsgálati szervek 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, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

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 114/206 (V.12) sz. Kormányrendeletre, 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 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

bíróági 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.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

A Felszámoló szervezethez a panaszok bejelentése írásban történik. **(Postacím: CERES Kft. 1135 Budapest, Tahi utca 79/A. földszint 3.)** A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, e-mail üzenetet **(E-mail cím: titkarsagceres@t-online.hu)** 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 (írastudatlan, 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. Mindemelllett a panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása elsődlegesen a **www.cereskft.hu** honlapon megtalálható „PANASZOK BEJELENTÉSE” menüpont alatt található űrlap kitöltésével, írásban a 4.1. pont alatt ismertetett postacímre történő továbbítással postai úton, vagy e-mail címre megküldött küldeményként történik.

4.3. A panaszok kezelésének eljárási rendje

Az eljárási rendet jelen szabályzat 2. számú melléklete, mint folyamatábra tartalmazza.

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 válaszának 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.

5. Záró rendelkezések

5.1. A felszámoló szervezet vezetőjét a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. A panaszkezelési koordinátor a panaszügyekről külön nyilvántartást vezet.

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a panaszkezelési koordinátor 5 évig őrzi meg, ezt követően irattárolásra kerül. További őrzési ideje 3 év.

5.3 A jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet honlapján kell közzétenni és a felszámoló szervezet székhelyén és telephelyein hozzáférhető állapotban megőrizni.

5.4. A jelen Szabályzat 2021. március 04. napján lép hatályba.

Pápai Zsolt

Ügyvezető

1. sz. melléklet:

Ügyszám:.....

PANASZ BEJELENTÉSI ŰRLAP:

Panaszos adatai:

Ügyfél neve:(Anyja neve:.....)

Postacíme:

E-mail címe:

Telefonszáma:

Szakmai jellegű bejelentés esetén az adós társaság megnevezése:
.....

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

Bejelentés / Panasz jellege:

- Szakmai jellegű:
- Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt
- Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

Ügyfél aláírása:

Panasz átvételének időpontja:

Átvevő munkatárs neve, aláírása:

3.sz.melléklet

Panasz ügyszám :...../201.....(év)

PANASZ NYILVÁNTARTÁS

Melyik adóssal kapcsolatos a bejelentés:

CERES KFT. részéről érintett felszámoló/végelszámoló stb:

Panasz beérkezés dátuma:

Panasz beérkezésének forrása:

Panasz típusa:

Válaszadás:

Válasz dátuma:

Felelős:

Válasz: