

**PRUDENS PROFIT CONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhely: 4625 Záhony, Szabecse u. 4. Cégjegyzékszám: 15 09 070938

Telefon: 06-45-425-203 Mobil: 06-30-412-3747 Email: [alexandra88@t-online.hu](mailto:alexandra88@t-online.hu)

**PRUDENS PROFIT CONTROLL**  
**Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**



**Készítette: Veres Ildikó**

**ügyvezető**

**Hatályos: 2013. január 1.**

## **1. A szabályzat célja**

A panaszkezelés szabályozásának célja, az 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról hatálya alá tartozó **PRUDENS PROFIT CONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**, mint felszámoló szervezet tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezet 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 munkaszervezeten kívüli felülvizsgálati szervek egységes együttműködési 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 is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz(ok) 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 114/2006. (V.12) Korm. rendelethez, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

A Panaszkezelési Szabályzat hatálya nem terjed ki a **PRUDENS PROFIT CONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**, egyéb nem a fizetésektelenségi eljárásokhoz kapcsolódó tevékenységeire.

### **3. Értelmező rendelkezések**

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban (melyről írásbeli feljegyzés készül formanyomtatványon, 1. számú melléklet) vagy írásban megtett bejelentés, amely a Felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti vagy tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő szervezet vagy személy, egyedi vagy általános eljárása, intézkedése 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
  - az ügyfél által a Felszámoló szervezet tevékenységével összefüggésben általánosan megfogalmazott pozitív vagy negatív vélemény, észrevétel.
- **Panaszkezelési koordinátor:** a Felszámoló szervezet által a személyes ügyfélbejelentések meghallgatására, az írásban megtett bejelentések átvételére, rendszerezésére, kijelölt munkatárs, aki feladatait a Felszámoló szervezet székhelyén, munkanapokon 8.00 órától 16.00 óráig látja el.
- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Felszámoló szervezet eljárásával, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban észrevételt vagy bejelentést tesz. 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 szervezet a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetekben, szóban - fogadja el. A kivételes esetben, szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet székhelyén történhet, melyet az elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló ügyintéző munkatárs, írásba foglal, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

A Felszámoló 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 vagy az ügyféllel kapcsolatban álló ügyintéző munkatárs 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.

##### **4.2. 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 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vasárnap- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

##### **4.2. 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.*

**PRUDENS PROFIT CONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhely: 4625 Záhony, Szecse u. 4. Cégjegyzékszám: 15 09 070938

Telefon: 06-45-425-203 Mobil: 06-30-412-3747 Email: [alexandra88@t-online.hu](mailto:alexandra88@t-online.hu)

A panasz minősítése 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, a probléma megoldódott. Az adminisztrációs jellegű panasz megoldásáról az ügyfelet rövid úton, írásban tájékoztatni kell.

Amennyiben szakmai jellegű a panasz, az egyeztetést a panasszal érintett személlyel a fizetéseképtelenségi szakértőnek – felszámolóbiztosnak - 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 válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

## **5. Záró rendelkezések**

5.1. A Felszámoló szervezet Ügyvezetését a panaszkezelési koordinátor havi rendszerességgel tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza 3 évig. Az adminisztráció a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet (3. számú melléklet).

5.3 A jelen Panaszkezelési Szabályzatot a **PRUDENS PROFIT CONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**, mint felszámoló szervezet székhelyén kifüggesztésre kerül.

**5.4. A jelen Szabályzat 2013. január 1. napján lép hatályba.**

Záhony, 2013. január 1.



**Veres Ildikó**

**ügyvezető**

**PRUDENS PROFIT CONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhely: 4625 Záhony, Szebecse u. 4. Cégjegyzékszám: 15 09 070938

Telefon: 06-45-425-203 Mobil: 06-30-412-3747 Email: [alexandra88@t-online.hu](mailto:alexandra88@t-online.hu)

**1.sz.melléklet**

**BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY**

**Ügyfél neve:** .....

**Címe:** .....

**Anyja neve:** .....

**Telefonszám:** .....

**Ügyszám:** .....

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

**Bejelentés / Panasz jellege:** .....

Szakmai jellegű:

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyonrendezés
- Önkormányzati adósságrendezési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

**Bejelentés/Panasz tartalma:**

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

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

**Ügyfél aláírása:** .....

**Átvevő munkatárs aláírása:** .....

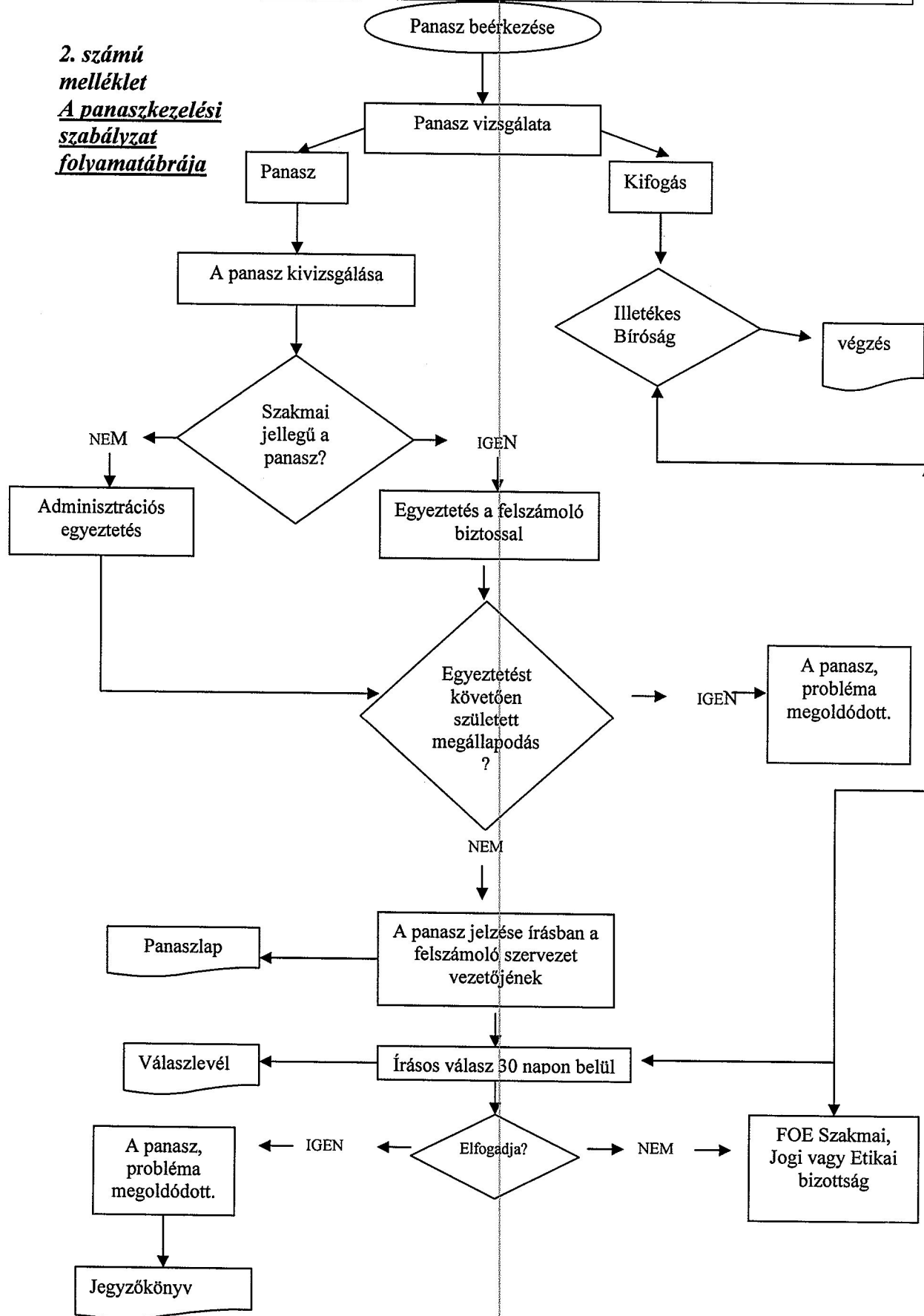
P.H.

**PRUDENS PROFIT CONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelőségű Társaság**

Székhely: 4625 Záhony, Szebecse u. 4. Cégjegyzékszám: 15 09 070938

Telefon: 06-45-425-203 Mobil: 06-30-412-3747 Email: alexandra88@t-online.hu

**2. számú  
melléklet  
A panaszkezelési  
szabályzat  
folyamatábrája**



**PRUDENS PROFIT CONTROLL Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhely: 4625 Záhony, Szebecse u. 4. Cégjegyzékszám: 15 09 070938

Telefon: 06-45-425-203 Mobil: 06-30-412-3747 Email: [alexandra88@t-online.hu](mailto:alexandra88@t-online.hu)

**3. sz. melléklet**

**PANASZ NYILVÁNTARTÁS**

*A panasz tartalmi megnevezése:* .....

*A panasszal érintett cég neve:* .....

*Ügyiratszám:* .....

*Panasz ügyszám:* .....

*Panasz beérkezés dátuma:* .....

*Panasz beérkezésének forrása:* .....

*Panasz típusa:* .....

*Válasz:* .....

*Válasz dátuma:* .....

*Felelős:* .....

*Az elintézés módja:* .....