

Pridentum –Pro Tanácsadó Kft.
Cjgsz: 01-09-737621

Székhely: 1013. Budapest,Pauler u. 6. IV. em.
www.pridentumpro.hu

Panaszkezelési Szabályzat

1. A szabályzat célja

A Panaszkezelés Szabályozásának célja, a szervezet tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, kiemelten kezelve a felszámolási és vagyonkezelési főtevékenységet, továbbá célja a Társaság által végezett feladatok jogi és szakmai munkavégzés biztonságának a növelése.

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

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik valamennyi vonatkozó jogszabály előírásához, kiemelten **a csődeljárásról és felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. tv-hez, a felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. sz. rendelethez**, továbbá a gazdasági társaságokról szóló 2006.évi IV.tv-hez, a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról szóló 2006.évi V.tv-hez.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy_érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a **Pridentum-Pro Kft.** mint gazdasági szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő megbízott 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:** az által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs, akinek a feladatait a Társaság székhelyén erre a feladatra kijelölt személy
- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az Pridentum-Pro Kft. eljárását, vagy valamelyik konkrét tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Társaság tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

A Társaság a panaszok bejelentését írásban fogadja el. Panaszként kezel, minden olyan tartalmú levelet, e-mail üzenetet, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel.

Telefonon, vagy személyesen a Társaság székhelyén történő bejelentés esetén a panaszkezelési koordinátor egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a Panaszt a bejelentő írásban (levél, 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.

A panaszbejelentés csatornái:

Levélben: 1013. Budapest, Pauler u. 6. IV. em.

Mailen: info@pridentumpro.hu

4.2. A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési koordinátor feladata. A panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása az Társaság székhelyén munkanapokon 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vásár- és

ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

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 az ügyben kijelölt felszámoló biztossal. Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, ha a felszámoló biztossal 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 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 ügyvezetőjét a panaszkezelési koordinátor havonta egy alkalommal tájékoztatja a panasz ügyintézési tevékenység aktuális állapotáról.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a panaszkezelési koordinátor őrzi meg és irattározza 3 évig. A panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet. (3. számú melléklet).

5.3 A jelen Szabályzat a Társaság székhelyén kerül kifüggesztésre, valamint letölthető a Társaság honlapjáról (www.pridentumpro.hu)

1. számú melléklet

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Telefonszám:

Ügyszám:

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

Bejelentés / Panasz jellege:

o Szakmai jellegű:

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyontrendezés
- Önkormányzati adósságrendezési eljárás

o Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

o Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

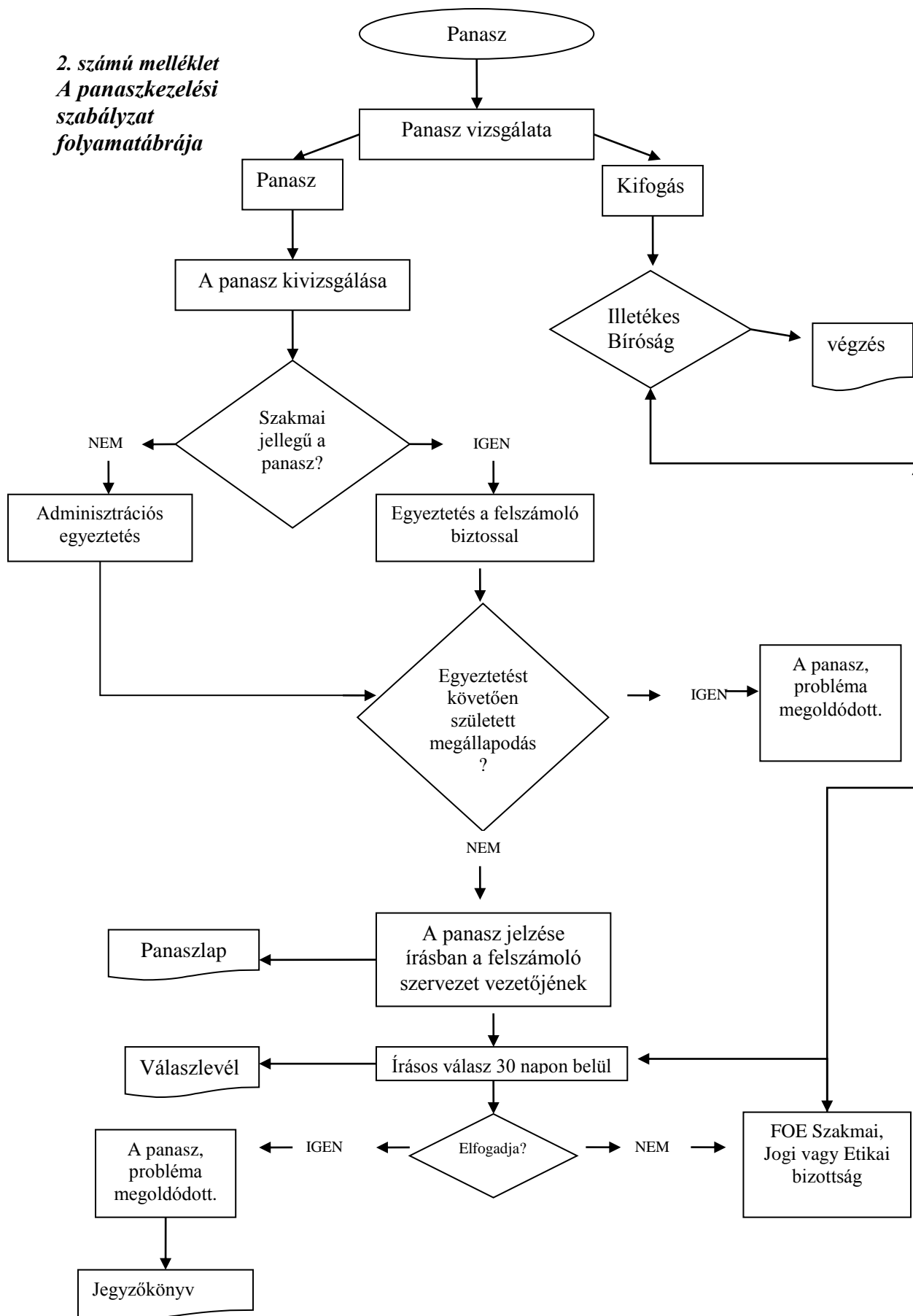
Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

P.H.

2. számú melléklet
A panaszkezelési
szabályzat
folyamatábrája



3. számú melléklet
PANASZNYILVÁNTARTÁS

Megnevezés:

Ügyiratszám:

Érintett cég neve, címe, Cg. száma:

Panasz beérkezésének dátuma:

Panasztevő neve, címe:

Panasz típusa:

Válasz:

Válasz dátuma:

Felelős (kijelölt felszámoló biztos):