



# GORDIUS CONSULTING

GAZDASÁGI-PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ ÉS VAGYONÉRTÉKELŐ  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

## Panaszkezelési Szabályzat

### 1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, hogy a Gordius Consulting Gazdasági-Pénzügyi Tanácsadó és Vagyonértékelő Zrt, mint az 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról hatálya alá tartozó 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 szabályzat definiálja az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadásának, kivizsgálásának, illetve megoldásának folyamatát. 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 is, 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 módosított 114/2006 (V.12) sz. rendelethez, 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 tevékenykedő személy 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, 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 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 történik, melyet elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít. A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, e-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 egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a panaszát 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 vasár- 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.*

1. A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt – panasznak minősül-e, tartalmi formai szempontból, továbbá a vizsgálat során megállapítja, hogy a Cstv vagy Ctv, szerinti kifogásnak minősül-e.
2. Panasznak minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén az illetékes adminisztrátorral, szakmai panasz esetén a felszámolóbiztossal és/vagy ügyintézővel egyeztet.

3. Amennyiben az egyeztetés során vezető bevonása is szükségesnek látszik, írásos formában kéri fel a közteműködésre a Felszámoló szervezet kijelölt vezetőjét a panaszkezelési koordinátor.
4. Ezt követően a koordinátor egyeztetést kezdeményez a panasz bejelentőjével.
5. Amennyiben az egyeztetés során megállapodás jön létre a probléma megoldására, a panaszkezelési koordinátor írásos választ küld a panasz bejelentőjének legkésőbb 30 nappal az egyeztetést követően az egyeztetésen megbeszélteket rögzítve. *(folyt.: 8. pont)*
6. Amennyiben nem sikeres az egyeztetés és van lehetőség további egyeztetés összehívására, a panaszkezelési koordinátor újabb időpontot tűz ki. *(folyt.: 3. pont)*
7. Abban az esetben, ha nincs mód további egyeztetésekre, a panaszkezelési koordinátor írásos választ küld legkésőbb további 30 napon belül a Felszámoló szervezet álláspontjával a panaszt tevő részére.
8. Amennyiben az írásos választ az ügyfél elfogadja, vagy nem kifogásolja a levélben leírt 15 napon belül, a panaszkezelési eljárást a panaszkezelési koordinátor lezárja és gondoskodik a dokumentumok irattározásáról.
9. Abban az esetben, ha az ügyfél az írásos választ nem fogadja el, lehetősége van a FOE illetékes bizottságához, vagy belátása szerint bírósághoz fordulni. Ekkor a panaszkezelési koordinátor a panaszkezelési eljárást lezárja, a dokumentumok irattározásáról az esetleges további eljárások lezárását követően gondoskodik.
10. A panaszkezelési eljárás során minden formális egyeztetés alkalmával jegyzőkönyv készül, amely része az eljárás dokumentációjának.

## **5. Záró rendelkezések**

- 5.1. A felszámoló szervezet Vezérigazgatóját a panaszkezelési koordinátor évente egyszer 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 Szabályzatot a Felszámoló szervezet székhelyén bárki számára hozzáférhető helyen kell kihelyezni.
- 5.4. A jelen Szabályzat 2012. október 1. napján lép hatályba.

1.sz.melléklet

## BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve: .....

Címe: .....

Telefonszám: ..... E-mail cím: .....

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:

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

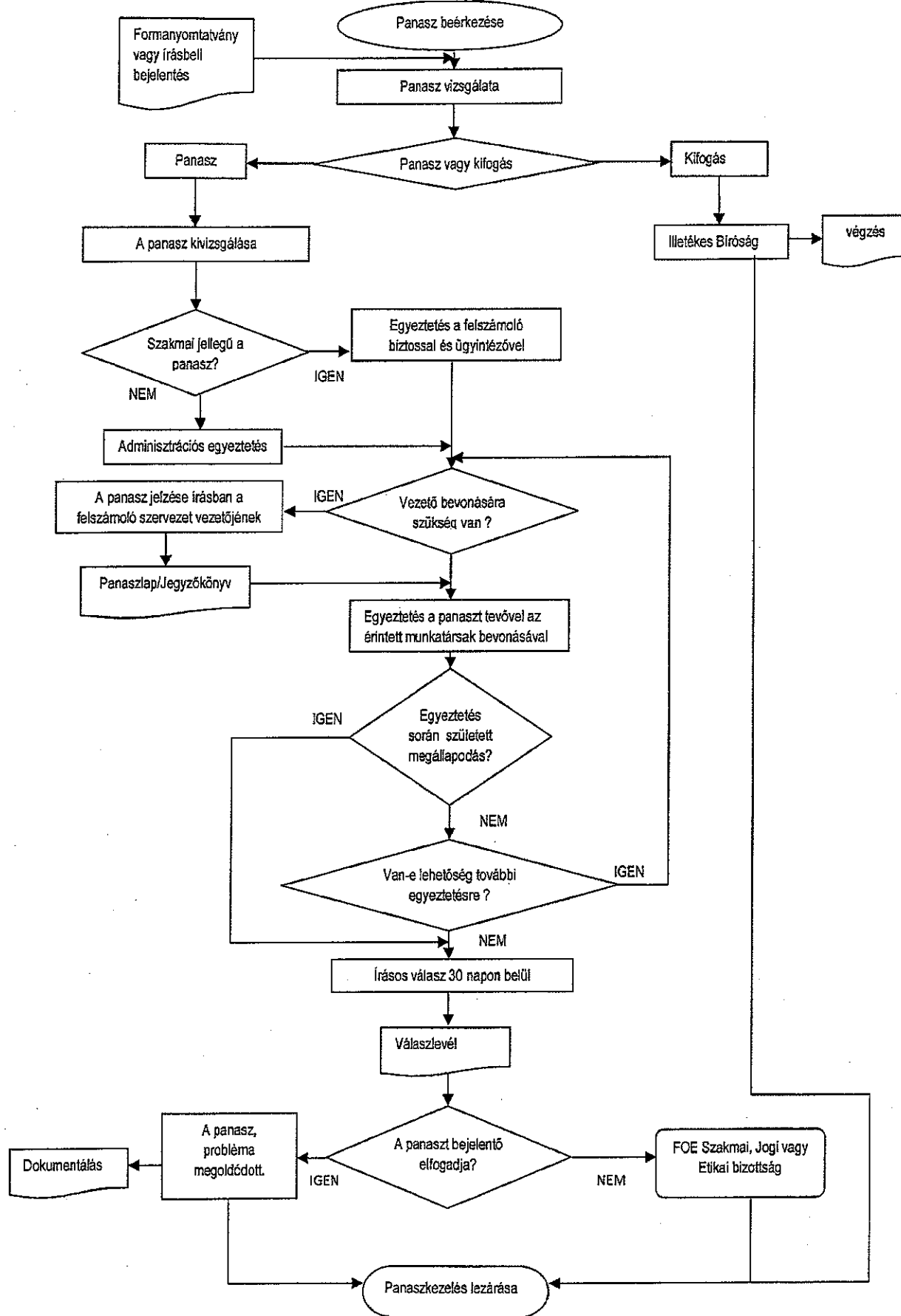
Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása: .....

Ügyfél aláírása: .....

Átvevő munkatárs aláírása: .....

P.H.

2. számú melléklet *A panaszkezelés folyamatábrája*



3.sz.melléklet

## PANASZ NYILVÁNTARTÁS

MEGNEVEZÉS:

Ügyiratszám:

panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma

Panasz beérkezésének forrása

Panasz típusa

Válasz

Válasz dátuma:

Felelős: