

# **Panaszkezelési szabályzat**

## **Horizont Holding Tanácsadó Zrt.**

### **1. A szabályzat célja:**

a Horizont Holding Tanácsadó Zrt-nek a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény hatálya alá tartozó tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, a speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

A „Panaszkezelési szabályzat” szabályozza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A jelen szabályzat célja a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, hatáskörök és eljárások rendjének meghatározása a felszámoló szervezetten belül, illetve a felülvizsgálati szervek felé.

### **2. A Panaszkezelési szabályza hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed:

- a felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés, vagy bármilyen más jogviszony alapján a társaság javára tevékenykedőkre,
- az ügyfél által előterjesztett panasz társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A szabályzatot a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. tv., a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. tv., a felszámolók névjegyzékéről szóló 114./2006. (V.12.) Korm. r. és a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének

Alapszabálya, Szervezeti és Működési Szabályzata és Etikai kódexe rendelkezéseivel együttesen kell alkalmazni.

### **3. Értelmező rendelkezések**

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog- vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Horizont Holding Tanácsadó Zrt., annak szervezeti egysége, munkavállalója, vagy bármely más jogviszonyban álló, a társaság nevében tevékenykedő személy egyedi vagy általános eljárása, magatartása ellen irányul.
- **Nem minősül panasznak:**
  - általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése,
  - az a „kifogás”, amely benyújtásának szabályait a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. tv., valamint a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. tv. rendelkezései szabályozzák.
- **Panaszkezelési koordinátor:** a panaszok átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs, aki a feladatait a felszámoló székhelyén látja el.
- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a felszámoló eljárását valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a felszámoló tevékenységével akár közvetlenül, akár közvetetten kapcsolatba kerül.

## **4. A panaszok kezelésének rendje**

### **4.1. A panasz bejelentésének módja és formája**

A felszámoló a panasz bejelentését elsősorban írásban fogadja el. A panasz bejelentése kivételes esetben szóban, személyesen a felszámoló székhelyén is történhet, melyet a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs írásban, formanyomtatványon rögzít (1. számú melléklet).

A felszámoló minden olyan tartalmú levelet, faxot, elektronikus üzenetet panaszként kezel, amely tartalma szerint jelen szabályzat 3. pontja alapján annak minősül.

Rövid úton (telefon, fax, elektronikus levél, stb.), vagy személyesen történő bejelentés esetén a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatárs egyeztet a bejelentővel, és felhívja, hogy a panaszt írásban tegye meg, s számára formanyomtatványt ad át, vagy – egyeztetett módon – küld. Akadályoztatott személy esetén a kitöltésben segítséget nyújt.

### **4.2. A panaszbejelentések átvétele**

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. A panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása a felszámoló székhelyén a titkárságon, munkanapokon 8-16 óra között történik. Az ettől eltérő időben érkező panaszok feldolgozására a következő munkanapon kerül sor.

### **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, s annak minősítéséről egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével: a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű.
- Adminisztrációs probléma esetén, ha a vezetővel történő egyeztetés után megoldás született, akkor a panasz, probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panaszkezelési koordinátor nyomban értesíti.
- Szakmai jellegű panasz esetén az egyeztetést a panasszal érintett személlyel kell folytatni. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panaszkezelési koordinátor nyomban értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a felszámoló szervezet vezetőjének, aki - a panaszkezelési koordinátor bevonásával írásban indokolással ellátott írásbeli formában nyomban válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.
- A panaszkezelés ideje nem lehet több, mint 30 nap.

## **5. Záró rendelkezések**

5.1. A felszámoló vezető tisztségviselőit a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügyi ügyintézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a felszámoló titkársága őrzi meg és irattárazza 3 évig. A titkárság a panaszügyekről külön nyilvántartást vezet (3. számú melléklet).

5.3 A jelen Panaszkezelési szabályzatot a Horizont Holding tanácsadó Zrt. székhelyén ki kell függeszteni, honlapján közzé kell tenni.

5.4. A jelen Szabályzat 2012. június 30. napján lép hatályba.

•

## 1.sz.melléklet

### BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve: .....

Címe: .....

Anyja neve: .....

Telefonszám: .....

Ügyszám: .....

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:

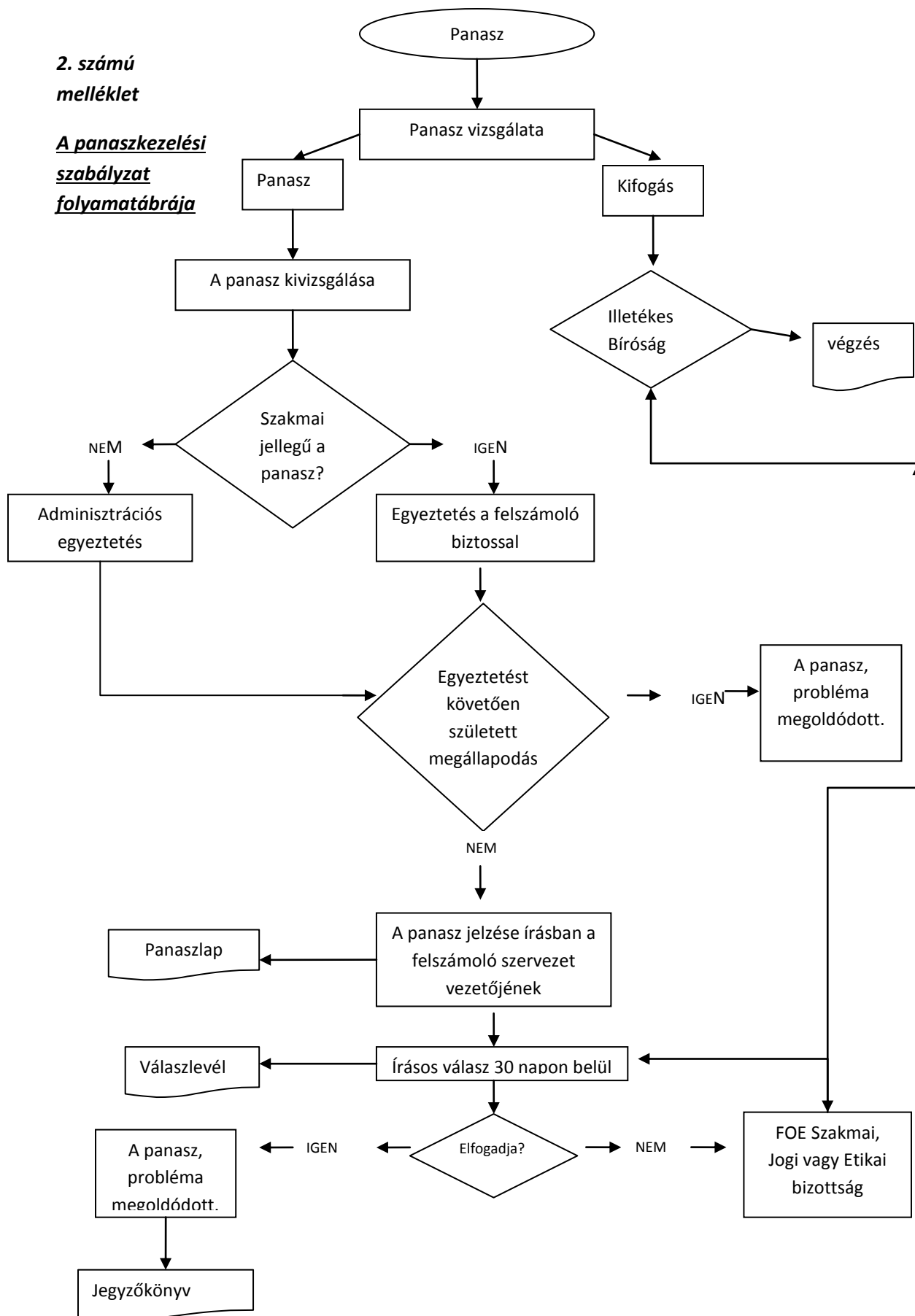
Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

**2. számú  
melléklet**

**A panaszkezelési  
szabályzat  
folyamatábrája**



### **3.sz.melléklet**

## **PANASZ NYILVÁNTARTÁS**

### **MEGNEVEZÉS:**

Ügyiratszám:

panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma

Panasz beérkezésének forrása

Panasz típusa

Válasz

Válasz dátuma:

Felelős: