

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2017.

Tartalomjegyzék

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	3
I. Általános rendelkezések	3
I.1. A Szabályzat célja.....	3
I.2. A Szabályzat hatálya	3
I.3. Értelmező rendelkezések	3
I.4. Általános elvek.....	4
I.5. Adatkezelés	4
I.6. Nyelvhasználat	4
I.7. Képviselőt	4
I.8. A panasz benyújtásának javasolt esetei.....	4
II. A panasz bejelentése.....	5
II.1. Írásbeli panasz	5
II.2. Szóbeli panasz	5
III. A panasz elintézése	6
III.1. Panasz kezelés menete.....	6
III.2. A panasz kivizsgálása.....	6
IV. Panasz elleni jogorvoslat	6
V. Záró rendelkezések	7
Záradék.....	7

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. sz. törvény hatálya alá tartozó eljárások során a Havlin Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság), mint felszámoló szervezet tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, továbbá a panaszügyintézés során egységesen – a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül – követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást, ezáltal a Társaság képes legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és közötte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

A Társaság jelen Szabályzatot a hivatali helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

I.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 114/206 (V.12) sz. Kormányrendeletre, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

I.3. Értelmező rendelkezések

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben

- panasz: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);
- panaszos: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság vagy más szervezet, aki a felszámoló szervezet valamely eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

I.4. Általános elvek

A Társaság együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

A Társaság a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség elve, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Társaság a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, átláthatóságot és a kiszámíthatóságot.

I.5. Adatkezelés

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

I.6. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság – amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik – biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

I.7. Képviselő

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője, vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol.

A jelen Szabályzat 1. mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

I.8. A panasz benyújtásának javasolt esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.

Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

II. A panasz bejelentése

II.1. Írásbeli panasz

A panaszt írásban, kivételes esetben szóban lehet benyújtani a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben

- a) személyesen, a Társaság 1092 Budapest, Ferenc körút 44. I. em. 2. szám alatti fióktelepén, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a fenti fióktelepén hétfőtől-csütörtökig 9⁰⁰ órától 16⁰⁰ óráig, pénteken 9⁰⁰ órától 14⁰⁰ óráig
- b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság székhelyére, vagy fenti fióktelepére címezve;
- c) telefaxon a Társaság +36-1-700-2466 faxszámára elküldve, bármely nap 0-24 óráig;
- d) elektronikusan a Társaság info@havlin.hu e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

A Társaság javasolja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány használatát; a nyomtatványt díjmentesen átvehető a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben, illetve letölthető a Társaság honlapjáról (www.havlin.hu). Amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembe vételét a panasz megfogalmazása során.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, székhelyének megadása, a panasz aláírása, továbbá – amennyiben a panasz benyújtása telefaxon vagy e-mailben történik – a benyújtást követő 8 napon belül a panaszbenyújtás tényét írásban, a Társaság székhelyére címzett ajánlott postai küldeményben meg kell erősíteni. E feltételek hiányában a Társaság a panaszt nem tekinti benyújtottnak, azzal, hogy nincs szükség az utólagos írásbeli megerősítésre, ha a panasz azonnal kivizsgálásra és orvoslásra kerül. Személyesen átadott levélben benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

II.2. Szóbeli panasz

A panasz szóban bejelenthető

- a) személyesen, a Társaság 1092 Budapest, Ferenc körút 44. I. em. 2. szám alatti fióktelepén, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a fenti fióktelepén hétfőtől-csütörtökig 9⁰⁰ órától 16⁰⁰ óráig, pénteken 9⁰⁰ órától 14⁰⁰ óráig,
- b) telefonon, a Társaság +36-1-219-0473 telefonszámán, a hét második munkanapján 9⁰⁰ órától 16⁰⁰ óráig, az egyéb munkanapokon 9⁰⁰ órától 16⁰⁰ óráig.

Telefonon, vagy személyesen a felszámoló ügyfelek számára nyitva álló helyiségben történő bejelentés esetén a panaszfelvételt intéző alkalmazottja 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 panaszfelvételt intéző alkalmazottja írásban rögzíti a panaszt.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, székhelyének megadása, továbbá a bejelentést követő 8 napon belül a panaszbejelentés tényét írásban, a Társaság székhelyére címzett ajánlott postai küldeményben meg kell erősíteni. E feltételek hiányában a Társaság a panaszt nem tekinti benyújtottnak, azzal, hogy nincs szükség az utólagos írásbeli megerősítésre, ha a panasz azonnal kivizsgálásra és orvoslásra kerül. E körülményekről a Társaság eljáró alkalmazottja a panaszfelvétel során a panaszost külön is tájékoztatja.

III. A panasz elintézése

III.1. Panasz kezelés menete

A **Társaság** a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában. Ennek érdekében törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is. Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, a Társaság gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma kivizsgálásáról, és ennek érdekében igyekszik összegyűjteni és megvizsgálni a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

III.2. A panasz kivizsgálása

A panaszt a Társaság a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt álláspontját sürgősen kérelem nélkül – ha törvény másként nem rendelkezik- a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

Amennyiben a fenti, 30 napos határidőket valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a Társaság tájékoztatja a panaszost, az indok pontos megjelölésével. A határidőt a Társaság jogosult meghosszabbítani, amennyiben a panasz kivizsgálásához a panaszostól további adatok vagy okiratok beszerzése szükséges.

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszok kivizsgálásával megbízott alkalmazott 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 Társaság értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet vezetőjének, aki írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról is, hogy válaszában 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.

Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és a korábbiakban már kivizsgált panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság ismételen nem vizsgálja meg.

IV. Panasz elleni jogorvoslat

Amennyiben Társaságunk általi panaszkezelés nem jár a fogyasztó számára kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a) pénzügyi fogyasztói jogvitában a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz, (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím:1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776), illetve a Pénzügyi Békéltető Testülethez (H-1525 Budapest Pf.:172.)
- b) a panaszos lakóhelye (tartózkodási helye) szerinti, illetve – a panaszos választása esetén –

Havlin Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

a szerződés teljesítésének helye vagy a Társaság székhelye szerinti békéltető testülethez (a Társaság székhelye szerinti békéltető testület a Pest Megyei Békéltető Testület, levélcím:1052 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8., telefon: +36-1-474-7921), illetve a Pénzügyi Békéltető Testület (H-1525 Budapest Pf.:172.)

- c) Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelőségéhez (1052 Budapest, Városház u. 7., levélcím: 1364 Budapest, Pf. 144., telefon: +36-1-328-0185)
- d) panaszkezelési eljárás kivizsgálása iránt, vagy etikai eljárás megindítása esetén a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületéhez (1037 Budapest, Bécsi út 85.)
- e) bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Társaságunk felhívja a panaszos figyelmét, hogy a Felügyeletnek nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és Társaságunk közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

Társaságunk tájékoztatja a Fogyasztót, hogy megalapozott fogyasztói kérelem esetén a Pénzügyi Békéltető Testület határozata Társaságunkra nézve csak ajánlás lehet, amennyiben Társaságunk az eljárás kezdetekor nem vagy úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozat akkor hozható megalapozott kérelem esetén, ha az eljárás kezdetekor, vagy legkésőbb a döntés meghozataláig Társaságunk nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismerte el (alávetés).

V. Záró rendelkezések

1. A felszámoló szervezet ügyvezetőjét kérésre a panaszkezelési eljárás lefolytatásával megbízott alkalmazott tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.
2. A Társaság a panaszügyekről külön nyilvántartást vezet (3.számú melléklet).
3. A panasz bejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a Társaság 5 évig őrzi meg, ezt követően irattárolásra kerül. További őrzési ideje 3 év.

Záradék

A Társaság jelen Szabályzatot a honlapján közzéteszi és a felszámoló szervezet székhelyén és fióktelepén hozzáférhető állapotban rendelkezésre bocsátja.

Jelen szabályzat hatályba lépésével a 2015. július 20. napjától hatályos Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

A jelen Szabályzat 2017. július 25. napján lép hatályba

Budapest, 2017. július 25.

Havlin Tanácsadó Kft.
képviseli: Südi Gabriella ügyvezető

1.sz.melléklet

Ügyszám:.....

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Postacíme:

Anyja neve:

Telefonszáma:

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

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

Bejelentés / Panasz jellege:

Szakmai jellegű:

Csőd eljárás

Felszámolási eljárás

Végelszámolás

Vagyronrendezés

Önkormányzati adósságrendezési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

Havlin Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

**2. számú
melléklet**

**A panaszkezelési
szabályzat
folyamatábrája**

