

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Társaság neve: Kvantál Gazdasági Tanácsadó és Szolgáltató Kft.

Címe: 1115 Budapest, Keveháza u. 3.

Adószáma: 10978414-2-43

Képviselőre jogosult személy: Máhrné dr. Kazareczki Éva

Jelen szabályzat felülvizsgálata és karbantartása a jogszabályi változások függvényében történik.

Hatálybalépés napja: 2012. 08. 01.



a Társaság képviselőre jogosult személy
cégszerű aláírása

cégeljárásról és a végelszámolásról, a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. (V.12.) Kormány 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 munkavállaló, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a Társaság javára tevékenykedő 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 Társaság által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs. A Kvantál Kft-nél ezt a feladatot Fekete László látja el.
- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban 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

Szóbeli panasz:

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye, munkanapokon 8-16 óra között. Telefonon a 361/445-1258-as hívószámon lehet a panaszokat bejelenteni.

Írásbeli panasz:

Írásban személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton a 1024 Budapest Városmajor út 74., telefaxon a361/210-0759-es hívószámon, elektronikus levélben a kvantal@kvantal.hu e-mail címen lehet a panaszt benyújtani.

A Társaság a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetekben, szóban - fogadja el. A kivételes esetben szóban, személyesen tett bejelentés a Társaság székhelyén történik, melyet elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

A Társaság minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, 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, 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 Társaság 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.

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a Társaság vezetőjével (vagy erre kijelölt vezetővel). 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 panaszkezelési koordinátor értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Társaság vezetőjének, aki- a panaszkezelési koordinátor bevonásával 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 Társaság vezetőjét a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

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

5.3 A jelen Szabályzatot a Társaság székhelyén ki kell függeszteni.

5.4. A jelen Szabályzat 2012. 08. 01. 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:

Szakmai jellegű:

- Csódeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyonrendezés
- Önkormányzati adósságrendezési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

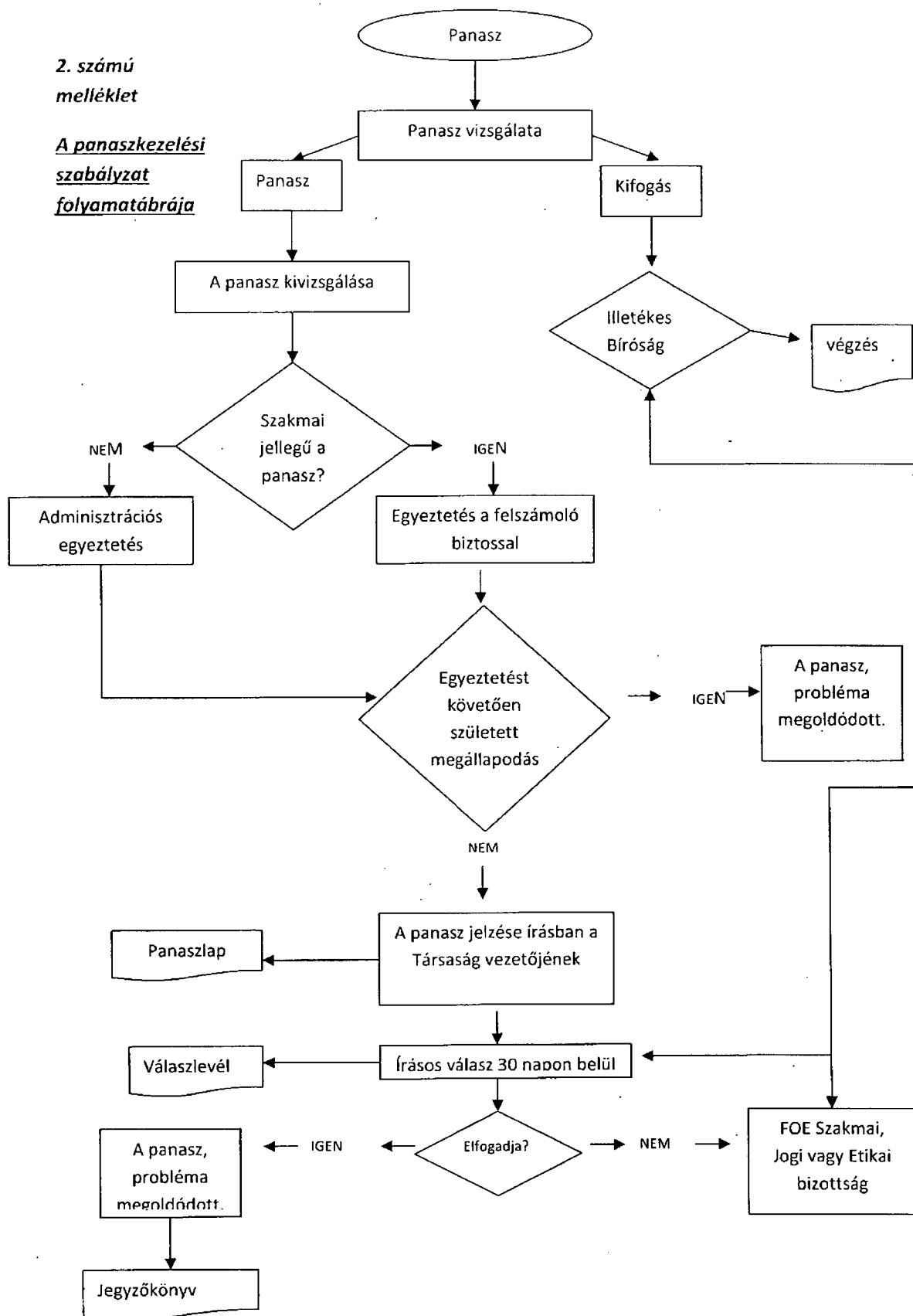
Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

P.H.

2. számú
melléklet

A panaszkezelési
szabályzat
folyamatábrája



KVANTÁL KFT

3.sz.melléklet

PANASZ NYILVÁNTARTÁS

MEGNEVEZÉS:

Ügyiratszám:

panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma

Panasz beérkezésének forrása

Panasz típusa

Válasz

Válasz dátuma:

Felelős: