



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**BIS Csődgondok és Tanácsadó Zrt.**

1126 Budapest, Böszörményi út 34/b. 1. em. 2.

Tel: 201-1357, tel./fax: 202-5580

Mobil: 06-70/536-0343

[biszt@biszt.hu](mailto:biszrt@biszt.hu)

[www.biszt.hu](http://www.biszt.hu)



# Panaszkezelési szabályzat

---

BIS Csődgondnok és Tanácsadó Zrt.

## **1. A szabályzat célja**

A panaszkezelés szabályozásának célja, az 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról hatálya alá tartozó felszámoló szervezetek tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

A szabályzat meghatározza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. 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 169/2012. (VII. 20.) sz. rendelettel módosított, felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. (V. 12.) Korm. 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 valamely 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 az észrevétel, valamint 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(ak), 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 panasz benyújtásával véleményez. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül, akit a Ctv., a Cstv. és a Ptk. „érintett fél”-ként definiál.

### **4. A panaszbejelentések kezelésének rendje**

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

A Felszámoló szervezet a panaszokat írásban – kivételes, lentebb részletezett esetekben szóban - fogadja el.

A panaszok bejelentését az alábbi módon teheti meg az ügyfél:

- Telefonon, vagy személyesen a felszámoló székhelyén történő bejelentés esetén a panaszkezelési koordinátor egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a Panaszt a bejelentő írásban (levél, fax, e-mail, a 4. számú mellékletben megadott elérhetőségeken) tegye meg. Amennyiben a bejelentő az írásbeli forma elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van (írastudatlan, látássérült, kora, egészségi állapota

miatt), kérésére írásban, formanyomtatványon a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, e-mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel.

- Elektronikus eléréssel a [www.biszrt.hu](http://www.biszrt.hu) címen, a panaszkezelés céljából kialakított felületen a Felszámoló szervezet a panaszokat folyamatosan fogadja.

#### **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, munkanapokon 9-16 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**

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével (vagy az 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 Felszámoló szervezet vezetőjének, aki- a panaszkezelési koordinátor bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

### **6. Záró rendelkezések**

6.1. A felszámoló szervezet Vezérigazgatóját a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

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

6.3 A jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet székhelyén (1126 Budapest, Böszörményi út 34/b. 1. em. 2.) kifüggeszti

6.4. Jelen Szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért, valamint rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályoknak, az alapszabályában foglaltaknak való megfeleléséért a vezérigazgató a felelős. A szabályzat szövegében történt változtatásokat minden esetben a vezérigazgató elé kell terjeszteni.

6.5. A jelen Szabályzat 2012. szeptember 1. napján lép hatályba.

**1. számú melléklet**

**BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY**

Ügyfél neve: .....

Címe: .....

Anyja neve: .....

Telefonszám: .....

Ügyszám: .....

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

Bejelentés / Panasz jellege:

Szakmai jellegű:

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyonszerkeztetés
- Önkormányzati adósságszerkeztetési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

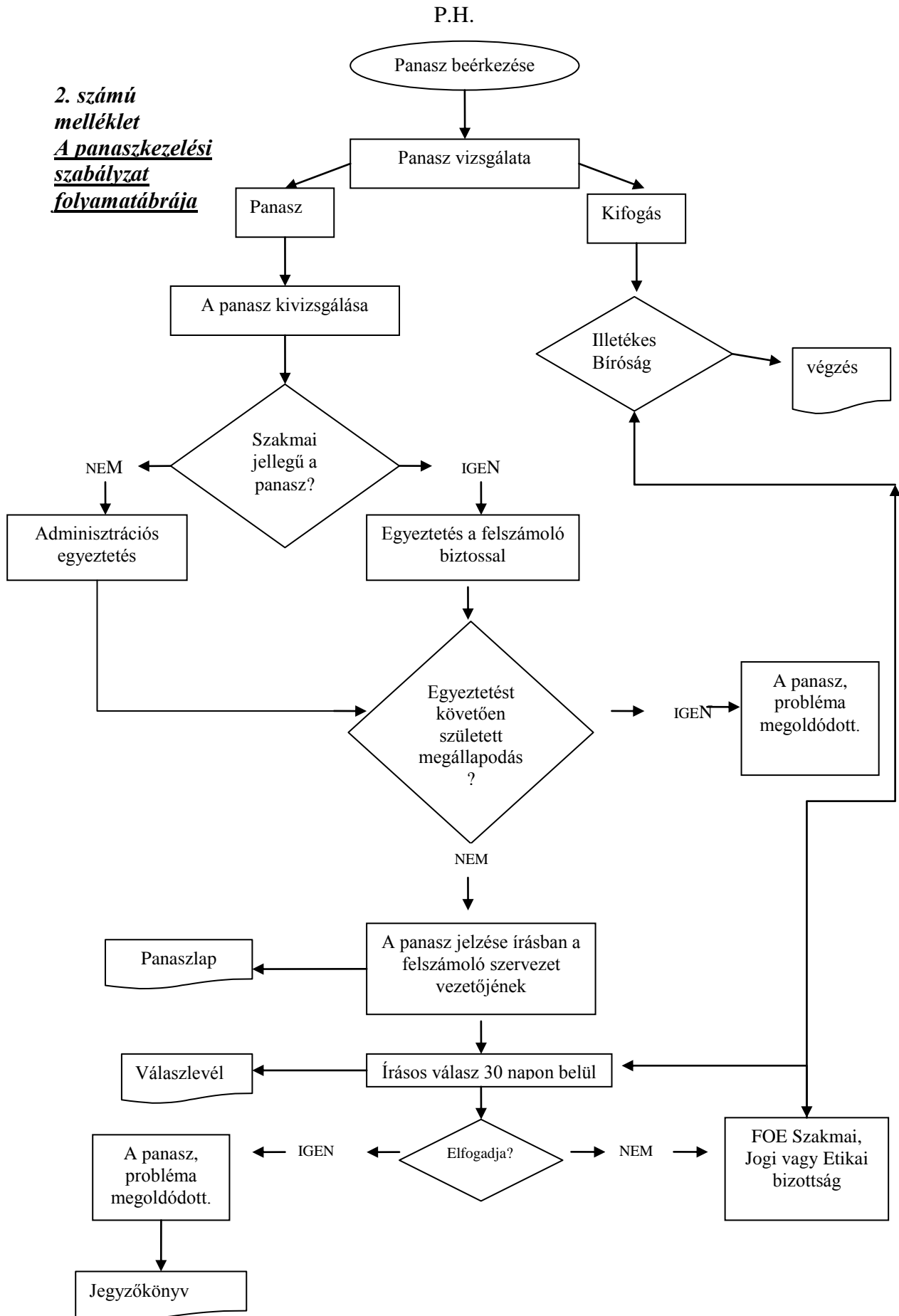
.....

.....

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

Ügyfél 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:



#### **4. sz.melléklet**

A Felszámoló szervezet adatai:

#### **BIS Csődgondnok és Tanácsadó Zrt.**

Központi Elérhetőségeink:

Cím: 1126 Budapest, Böszörményi út 34/b. 1. em. 2.

Postacím: 1276 Budapest, Pf: 27.

Telefon: +36 1 201 1357

Telefon/fax: +36 1 202 5580

Mobil: +36 70 536 0343

e-mail: [biszrt@biszrt.hu](mailto:biszrt@biszrt.hu)

web: [www.biszrt.hu](http://www.biszrt.hu)