

**Az INTENSE CONSULTING Korlátolt Felelősségű Társaság**

**(1025 Budapest, Szépvölgyi út 52.)**

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**– egységes szerkezetbe foglaltan –**

**2015. június 01.**

**Ráczné Csilléry Éva Mária**

**ügyvezető**

## I.

### **ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

Az INTENSE CONSULTING Korlátolt Felelősségű Társaság (1025 Budapest, Szépvölgyi út 52.) Ügyfél-panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a korábbi, 2013. május 29-én kelt panaszkezelési szabályzatát hatályon kívül helyezi, és elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló, egységes szerkezetbe foglalt szabályzatát, amelyet az alábbiak szerint rögzít:

#### **A jelen szabályzat célja**

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy közvetlen Ügyfeleink – különös tekintettel a Társaságunk által lefolytatásra kerülő felszámolási eljárások hitelezőire – elégedettsége, érdekeinek és igényeinek magas szintű kielégítése érdekében a panaszok és kifogások kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon Társaságunk tevékenységének.

A panaszkezelés szabályozásának célja a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. Törvény 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 jelen szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink – különös tekintettel a fizetéseketelenségi eljárások hitelezőire –, illetve a különböző Hatóságok, Bíróságok képviselői véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

#### **A panaszkezelési szabályzat alapelvei**

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek, reakcióinak gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a bejelentéseket informatikai rendszerünkben rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

Társaságunk a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A kezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni kell.

#### **Fogalmi meghatározások**

- **Panasz**: Társaságunk tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos Társaságunk eljárásával szembeni egyéni jog- vagy érdekséremlme orvoslását kívánja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

- **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

- **Kifogás:** a vonatkozó jogszabályok szerinti tartalommal bíró jogorvoslati lehetőség a jogszabálysértő tevékenységgel vagy mulasztással szemben, amelyet a fizetéseképtelenségi eljárásokban érintett Ügyfelek az eljárást elrendelő Törvényszék felé nyújthatnak be.
- **Ügyfél vagy Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely Társaságunk szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában Társaságunk ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaságunk eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

### **A szabályzat hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet tagjaira, a felszámoló által kijelölt fizetéseképtelenségi szakértőkre, a felszámoló szervezet 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.

## **II.**

### **A PANASZ- ÉS KIFOGÁS- KEZELÉS MENETE**

#### **Panasz kezelése**

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

Társaságunk a panaszok bejelentését főszabály szerint írásban – kivételesen, az alábbiakban részletezett esetekben, szóban - fogadja el.

A kivételes esetben, szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet székhelyén történik, melyet elsődlegesen a felszámoló szervezet titkársága, 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 jelen szabályzatban rögzített fogalom-meghatározás szerinti definíciónak megfelel.

Telefonon, vagy személyesen a felszámoló székhelyén történő bejelentés esetén a felszámoló szervezet titkársága vagy az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs 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) felszámoló szervezet titkársága, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs rögzíti a panaszt.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- Társaságunk székhelyének címére postai úton (1025 Budapest, Szépvölgyi út 52.),
- Társaságunk központi e-mail címére([info@intenseconsulting.hu](mailto:info@intenseconsulting.hu)),
- a Társaságunk honlapján([www.intenseconsulting.hu](http://www.intenseconsulting.hu)) közzétett üzenet-küldő felüleleten keresztül.

## **A panaszbejelentések átvétele**

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a felszámoló szervezet titkársága, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs feladata. A felszámoló szervezet titkársága, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása a Felszámoló szervezet székhelyén, a titkárságon, munkanapokon 8.30-16.30 óra között történik. Munkanapokon 16.30 óra után vagy munkaszüneti, illetve vasár- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

## **Bejelentés szóbeli panasz esetén**

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint az előterjesztett panasz a helyszínen rövid úton megoldható, vagy egyszerűen, informális úton orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél – kivételesen –

- ügyfélfogadási időben (munkanapokon 8.30 és 16.30 óra között) Társaságunk székhelyén a felszámoló szervezet titkárságához, illetve – előzetesen egyeztetett időpontban – az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárshoz, vagy
- a munkanapokon 8.30 és 16.30 óra között rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálathoz (06/1/803-63-54) fordulhat.

A szóbeli panaszok minden esetben rögzítésre kell, hogy kerüljenek a panaszt felvevő munkatárs részéről.

## **A panaszok kezelésének eljárési rendje**

A beérkezett panasz rögzítése után a felszámoló szervezet titkársága, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével (vagy erre kijelölt vezetővel, illetve az adott eljárás fizetéseképtelenségi szakértőjével).

Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű.

Adminisztrációs jellegű panasz esetén a panaszt a felszámoló szervezet titkársága, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs továbbítja az illetékes munkatárs felé (szüksége esetén az erre kijelölt vezető, illetve az adott eljárás fizetéseképtelenségi szakértője felé is), aki – szükség szerint az Ügyféllel/Panaszossal történő egyeztetés lefolytatását követően – az adminisztrációs jellegű panaszt orvosolja.

Amennyiben szakmai jellegű a panasz, a panaszt a felszámoló szervezet titkársága, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs továbbítja az illetékes munkatárs felé (szüksége esetén az erre kijelölt vezető, illetve az adott eljárás fizetéseképtelenségi szakértője felé is), aki az Ügyféllel/Panaszossal a panasz tárgyában az egyeztetést lefolytatja.

Eredményes egyeztetés esetén a panasz orvoslásra kerül, és a panaszkezelés befejezettnek minősül, amelyről a panaszost – kérelmére – a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a felszámoló szervezet titkársága, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs értesíti.

Sikertelen egyeztetés esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet vezetőjének, aki – a felszámoló szervezet titkársága, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs (szükség szerint a kijelölt felszámoló-biztos) közreműködésével – írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek.

A válasz elfogadása esetén a panasz orvoslásra kerül, és a panaszkezelés befejezettnek minősül. Amennyiben a panaszra adott választ a panaszos nem fogadja el és panaszát fenn kívánja tartani, igényérvényesítését egyéb törvényes útra kell terelnie.

### **Kifogás kezelése**

A kifogás olyan jogorvoslati eljárás, melyet nem a felszámolóhoz vagy a felszámoló szervezethez kellett benyújtani, hanem az eljárás felügyeletét ellátó Törvényszék felé.

A panaszkezelési eljárás során az egyes eljárásokban keletkező kifogásokat automatizált iktatásból vezérelt folyamatként kezeljük, melynek célja, hogy az egyes fizetésképtelenségi eljárásokban keletkező kifogások és azok kimenetelei láthatóak legyenek a vállalatvezetés részéről. Ugyanakkor a vállalatvezetés az egyes eljárásokban keletkezett összes panaszkezelési folyamatot bármikor át tudja tekinteni és be tud avatkozni. A statisztikai kimutatások tekintetében a panaszok és a kifogások átfogó és egységes kezelésének biztosítása a cél.

#### **A kifogás kivizsgálása, megválaszolása és kezelése**

A kifogást Társaságunk haladéktalanul kivizsgálja. Társaságunk minden, a kifogással kapcsolatban a Törvényszék által kért információt a Törvényszék részére postai úton az előírt időn belül megküld. A Törvényszék kifogással kapcsolatos döntését követően az abban foglalt intézkedéseket azonnal és maradéktalanul végrehajtja.

#### **Kifogáskezelés folyamatának bemutatása**

A kifogás benyújtását követően az illetékes Törvényszék felszólítja az eljárás szakértőjét a kifogás tartalmával kapcsolatos álláspontjának előadására. A Törvényszéktől érkező ilyen tartalmú bejövő iktatás indítja a kifogás regisztrációját az informatikai nyilvántartó rendszerben.

A kifogás regisztrációját követően Társaságunk megküldi a kifogást benyújtó Törvényszék részére a kért adatokat.

A Törvényszék döntéshozatalát követően megtörténik az annak megfelelő intézkedések elvégzése ill. ezek adminisztrálása az informatikai rendszerben.

A döntésnek két fajtája van:

1. Kifogás helyben hagyása (részben vagy egészben)
2. Kifogás elutasítása

### **III.**

#### **JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

A panasz elutasítása esetén Társaságunk az Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Konkrét fizetésképtelenségi eljárás tekintetében a jogszabályi környezet által meghatározott módon az illetékességgel rendelkező bíróság (Törvényszék) felé kifogással élhet.

### **IV.**

#### **EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

Jelen panaszkezelési szabályzat, illetve az írásbeli panasz bejelentésére szolgáló nyomtatvány Társaságunk székhelyén és honlapján is elérhető.

Budapest, 2015. június 01.

Ráczné Csilléry Éva Mária  
ügyvezető