

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Társaság neve:	Receiver Management Zrt.
Címe:	1094 Budapest, Liliom utca 7-9. I. em. 6.
Adószáma:	11716503-2-43
Cégjegyzékszám:	01-10-046562
Képviselőre jogosult személy:	Nagyiványi Gergely Krisztián

1. A szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakba: Szabályzat) szabályozza a Receiver Management Zrt. ügyfelei bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve lehetőség szerinti megoldását. A Szabályzat célja a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatoknak, kompetenciáknak és az eljárásoknak a Receiver Management Zrt. szervezetén belüli egységes rendjének, továbbá a felülvizsgálati szervek egységes rendjének kialakítása.

A jelen Szabályzat célja a Receiver Management Zrt. (továbbiakban: Társaság) tevékenysége során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a csődeljárásról és felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény (továbbiakban: Cstv.) alapján végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a Receiver Management Zrt. tagjaira, valamennyi munkavállalójára, foglalkoztatott közreműködőkre, továbbá a Megbízó által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A Szabályzat illeszkedik a Cstv., valamint a Cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény (továbbiakban: Ctv.), valamint a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. (V.12.) Kormányrendelet rendelkezéseihez, továbbá a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

3. Értelmező rendelkezések

3.1 Panasz: minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jogi- vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen, szóban, vagy írásban megtett bejelentés, amely a Társaság vagy munkavállalója, vagy a foglalkoztatottak, közreműködők eljárása, vagy az eseti vagy tartós polgári jogi szerződés alapján a Társaság javára tevékenykedő egyedi vagy általános eljárása vagy feladatuk teljesítésével összefüggő magatartása ellen irányul.

3.2 Nem minősül panasznak: Általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése, konkrét szakmai tanácsadáskérés, illetőleg az olyan kérdés, amelynek megválaszolására alapvetően hatóságok, bíróságok vagy más szervek (szakmai, érdekvédelmi stb.) hivatottak, akár ügydöntő hatáskörükben, akár tájékoztatást adó hatáskörükben.

Nem minősül panasznak az a kifogás, amely benyújtásának szabályait a Cstv., illetve a Ctv. vonatkozó rendelkezései tartalmazzák.

3.3 Panaszkezelési referens: a Receiver Management Zrt. által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs. Jelenleg ezt a feladatot Tarjányi Zsuzsanna látja el, a Társaság székhelyén.

3.4 Ügyfél: Minden olyan természetes, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával

kapcsolatban kifogásolja. Ezen túlmenően ügyfélnek kell tekinteni minden olyan személyt, aki a Társaság tevékenységével közvetlenül vagy közvetetten kapcsolatba kerül.

4.A bejelentések kezelése

4.1 A bejelentések módja és formája

A Receiver Management Zrt. a panaszok bejelentését írásban (postai levél, fax, e-mail), fogadja el, kivételes esetben azonban lehetőség van szóban, személyesen tett bejelentésre is a Társaság székhelyén, amely bejelentést a panaszkezelési referens az 1. sz. mellékletként rögzített formanyomtatványon (továbbiakban: Bejelentőlap) rögzít.

A panaszt írásban, a Bejelentőlapon, a Társaság részére postai, fax, vagy e-mail útján megküldve, illetőleg székhelyén átvételre alkalmas módon az ügyintézőnek átadva lehet előterjeszteni. A panaszban meg kell jelölni a panasztevő azonosítására alkalmas adatokat, illetve elő kell adni a panasz alapjául szolgáló tényállást.

Telefonon történő bejelentés esetén a panaszkezelési referens egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a panaszt a bejelentő írásban (levél, fax, e-mail) tegye meg. Amennyiben a bejelentő a panasz írásbeli elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van, a bejelentő kérésére írásban a panaszkezelési referens rögzíti a panaszt.

A Társaság minden olyan tartalmú levelet, faxot, e-mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a jelen Szabályzat 3.1. pontjában rögzített definíciónak megfelel.

4.2 A panaszok átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési referens, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. A panaszkezelési referens akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni és átvenni. A panaszok fogadása a Társaság székhelyén, a titkárságon, munkanapokon 10-15 óra között történik. Munkanapokon 15 óra után, vagy munkaszüneti, és ünnepnapokon e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a referens.

4.3 A panaszkezelés rendje

A panasz rögzítése után a panaszkezelési referens megvizsgálja a beadványt, vezetői minősítési kérdés esetén egyeztet a Receiver Management Zrt. vezérigazgatójával.

A panaszról a panaszkezelési referens dönti el, hogy szakmai, vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs panasz esetén a panaszt orvosolja, és annak módjáról az ügyfelet értesíti. Szakmai jellegű panasz esetén a referens a panasszal érintett szakemberrel egyeztet, és a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési referens értesíti.

Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, úgy a panasz kapcsán a vezérigazgató a panasz benyújtásától számított 30 napon belül szakmai álláspontját a panaszkezelési referens bevonásával azt indoklással ellátva írásbeli formában válaszol az ügyfélnek.

5. Záró rendelkezések

5.1 A Társaság vezérigazgatóját a panaszkezelési referens tájékoztatja a panaszok ügyintézéséről és a gyakorlati tapasztalatokról.

5.2 Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos Bejelentőlapokat a Receiver Management Zrt. 3 évig őrzi meg és tárolja. A panaszok bejelentőiről és a panaszokról külön is belső nyilvántartást vezet az adatvédelmi és titokszabályoknak megfelelően.

5.3 A jelen Szabályzatot a Receiver Management Zrt. székhelyén ki kell függeszteni, honlapján közzé kell tenni.

5.4 A jelen Szabályzat jelenlegi formájában 2019. július 24. napján lép hatályba.

.....

Nagyiványi Gergely Krisztián
vezérigazgató

BEJELENTŐLAP

	Sorszám:
Bejelentő neve:	Bejelentés dátuma:
Bejelentő címe:	Bejelentő telefonszáma: Bejelentő e-mail címe:
Regisztrálta:	Eljárás megnevezése: (megfelelő aláhúzendő) - csődeljárás - felszámolási eljárás - végelszámolás
Panasz leírása:	
Intézkedés leírása:	
Intézkedésért felelős (név/aláírás):	Határidő:
Intézkedést ellenőrizte, lezárta (név/aláírás):	Dátum:

Köszönjük észrevételét! Mindent megteszünk, hogy panaszára kielégítő választ adjunk!