

# **ERMETA Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.**

## **Panaszkezelési Szabályzat**

### **1. A szabályzat célja**

A jelen szabályzat célja, hogy a Ermeta Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.-nél az 1991. évi IL. Törvény és az ezzel kapcsolatos törvényi előírásokkal összhangban szabályozza a felszámoló szervezetnél felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelését, növelje ezáltal a tevékenység jogi és szakmai biztonságát.

Jelen szabályzat meghatározza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A panaszkezelési szabályzat hatálya alá tartozik és panaszként kezelendő minden olyan társaságunkhoz érkező bármilyen felhívás és észrevétel, amely társaságunk, illetve dolgozói tevékenységével kapcsolatos mulasztásra, határidő be nem tartására, feladatelvégzésre hívja fel a figyelmet. (továbbiakban panasz). A jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, hatáskörök és eljárások a felszámoló szervezeten belüli egységes rendjének kialakítása.

### **2. A Szabályzat hatálya**

A Szabályzat hatálya kiterjed társaságunk tagjaira, valamennyi munkavállalóra, az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenységet végzőkre, ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik a felszámolási tevékenységet szabályozó törvényekhez, rendeletekhez, az azokban előírt célok megvalósítását szolgálja, továbbá a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének alapszabályához szervezeti és működési szabályzatához, és 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. Társaságunk panaszként kezeli a tevékenységével kapcsolatban bármely hivatalos szervezettől, hatóságtól érkezett feladatteljesítésre, mulasztásra történő felhívást. Ezeket egységesen panaszként kezeli.
- **Nem minősül panasznak:**
  - általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése
- **Panaszként kezelendő:**
  - az a „kifogás” is, amely benyújtásának szabályait, illetve eseteit a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi IL. Törvény, valamint a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. Törvény vonatkozó rendelkezései tartalmazzák.
- **Panaszkezelési ügyintéző:** Társaságunknál a budapesti fióktelepünkön működő központi titkárság, amely hivatott az ügyfélbejelentések kezelésére. A panaszkezelési ügyintéző a titkárság vezetője.
- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Felszámoló szervezet eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

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

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

A Felszámoló szervezet a panaszok bejelentését írásban szóban is elfogadja. A panaszt bejelenteni írásban a Ermeta Kft. részére postai úton (székhely címünkre vagy bármely fióktelepünkre címezve) vagy a [iroda@ermeta.hu](mailto:iroda@ermeta.hu) e-mail címre lehet.

A személyesen bejelentést a Felszámoló szervezet székhelyén vagy telephelyein lehet megtenni, melyet elsődlegesen a panaszkezelési ügyintéző, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

Minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogadunk és kezelünk, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel.

### **4.2. A panaszbejelentések átvétele**

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési ügyintéző, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Mindemellett az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatárs, illetve a panaszkezelési ügyintéző akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása a Felszámoló szervezet székhelyén, illetve a fióktelepeken, munkanapokon 8:00-16:30, pénteken 8:00-14:00 óra között történik. Munkanapokon 16:30, pénteken 14:00 óra után vagy munkaszüneti, illetve vásár- és ünnepnapokon érkező e-mail formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

A panaszként kezelendő hivatalos szervektől (bíróság, adóhatóság stb.) érkezett felhívásokat a postai küldemény átvételének napján a panaszkezelési ügyintéző nyilvántartásba veszi, és arról másolatot készít a panaszkezelés és nyilvántartás részére.

Azon panaszokat, amelyek csak a fióktelepekhez érkeznek (a székhely címére értesítés nem érkezik) a fióktelepek vezetői a panasz beérkezésétől számított 2 munkanapon belül kötelesek írásban továbbítani a panaszkezelési ügyintéző részére.

### **4.3. A panaszok kezelésének eljárási rendje**

*Az eljárási rendet jelen szabályzat 2. számú melléklete, mint folyamatábra tartalmazza. A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési ügyintéző megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet 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 ügyintéző értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet vezetőjének, aki- a panaszkezelési ügyintéző bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott. Panaszként kezelendő kifogások, észrevételek, mulasztási felhívások esetén, azok nyilvántartásba vételét követően a panaszkezelési ügyintéző az illetékes felszámolónak azonnal kiadja intézkedésre határidő megjelöléssel, illetve a hivatalos irat által meghatározott intézkedési határidőt megelőző olyan időpont megjelölésével, hogy a szakmai igazgató, illetve az ügyvezető igazgató az intézkedést felülvizsgálhassa.*

Panasz ügyben kizárólag olyan intézkedés, válasz történhet, amelyet előzetesen a szakmai igazgató, illetve az ügyvezető igazgató írásban jóváhagyott, illetve a panasznyilvántartásban jóváhagyólag aláírt. A panasznyilvántartás külön dokumentumban kerül tárolásra.

## **5. Záró rendelkezések**

5.1. A felszámoló szervezet ügyvezetőjét és szakmai igazgatóját a panaszkezelési ügyintéző negyedévente tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

A panasznyilvántartásba a függetlenített belső ellenőr betekinhet, részére a panaszkezelési ügyintéző köteles információt nyújtani.

5.2. A panaszbejelentéseket (a panaszként kezelendő hivatalos beadványokat) az arra adott válaszokkal tett intézkedések írásos adataival együtt a panaszkezelési ügyintéző őrzi. Ezen iratok megőrzési ideje 8 év, selejtezésük csak az ügyvezető ellenjegyzésével engedélyezett.

5.3. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a titkárság irattározza és őrzi meg 8 évig. A panaszkezelési ügyintéző a panaszügyekről külön nyilvántartást vezet.

5.4 Jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet székhelyén és fióktelepein ki kell függeszteni.

5.5. A jelen Szabályzat 2021. március 03. napján lép hatályba.

Kiss Imre Ervin  
**ügyvezető igazgató**

**Budapest, 2021. 03.03.**

## 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:

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyontrendezés
- 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. sz. melléklet

