

**A NOVUM Pénzügyi, Gazdasági Tanácsadó és
Műszaki Szolgáltató Zrt.
Panaszkezelési Szabályzata**

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A Szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról 1991. évi XLIX. törvény (a továbbiakban:Cstv.) hatálya alá tartozó NOVUM Pénzügyi, Gazdasági Tanácsadó és Műszaki Szolgáltató Zrt. felszámoló szervezet tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára és a polgári jogi jogviszony alapján a társaság javára tevékenykedőkre, valamint az ügyfél által előterjesztett panasz társaságon belüli kezelésére, kivizsgálására és megválaszolására.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvényhez, a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvényhez, a 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 bejelentés, amely sérelmezi a felszámoló szervezet, annak bármely szervezeti egysége, valamint munkaviszonyban vagy polgári jogi

jogviszonyban foglalkoztatottja vagy a felszámolási tevékenységben személyesen közreműködő tagja valamely ügyvel kapcsolatos eljárását vagy az ügyféllel szemben tanúsított magatartását

- ***Nem minősül panasznak:***

- általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése

- az a beadvány, amely az előterjesztő személye, valamint a bejelentés tartalma alapján az 1991. évi XLIX. törvény 51. § (1) bekezdése szerinti vagy a 2006. évi V. törvény (a továbbiakban:Ctv.) 109. § (1)-(2) bekezdése szerinti kifogásnak minősül .

- ***Panaszkezelési megbízott:*** a társaság vezérigazgatója által az ügyfelek részéről bejelentett panaszok átvételére, kezelésére kijelölt munkatárs.

- ***Ügyfél:*** a panaszt előterjesztő természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

- ***Meghatalmazott:*** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, ügyvéd vagy ügyvédi iroda. 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.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

A felszámoló szervezet a hozzá érkezett bejelentéseket azok tartalma alapján minősíti és panaszként kezel minden olyan bejelentést, amely sérelmezi a felszámoló szervezet, annak bármely szervezeti egysége, valamint munkaviszonyban vagy polgári jogi jogviszonyban foglalkoztatottja vagy a felszámolási tevékenységben személyesen közreműködő tagja valamely ügyvel kapcsolatos eljárását vagy az ügyféllel szemben tanúsított magatartását. A panasz bejelentése történhet szóban és írásban egyaránt. A szóbeli panasz előterjesztésére a felszámoló szervezet székhelyén személyesen vagy telefonon való bejelentés útján van lehetőség. Az írásbeli panasz előterjesztése történhet személyesen vagy meghatalmazott által a felszámoló szervezet székhelyén benyújtott iratban, vagy postai úton vagy elektronikus levélben vagy telefaxon a felszámoló szervezet részére eljuttatott iratban.

Eljárás szóbeli bejelentés esetén

A felszámoló szervezet munkanapokon 9-16 óra között biztosítja az ügyfelek részére szóbeli panasz előterjesztését személyesen, illetve telefonos bejelentés útján. A szóbeli panasz felvételére elsődlegesen a vezérigazgató által kijelölt panaszkezelési megbízott köteles. A

panaszkezelési megbízott akadályoztatása esetén a panaszt a titkárság bármelyik munkatársa jogosult és köteles felvenni. Amennyiben az ügyfél személyesen adja elő panaszát, a bejelentést és az ügyfél azonosító adatait nyomban rögzíteni kell a Panaszkezelési Szabályzat mellékletét képező nyomtatványon és azt az ügyféllel alá kell írni. Amennyiben a panasz bejelentése telefonon történik, a panasz felvételével egyidejűleg rögzíteni kell az ügyfél azonosító adatait és feljegyzést kell készíteni az előadott panaszról olyan adattartalommal, hogy annak alapján a nyomtatvány kitölthető legyen.

Eljárás írásbeli bejelentés alapján

Írásban érkezett panaszt a felszámoló szervezet titkársága az általános iktatási rend szerint iktatja, majd ezt követően haladéktalanul átadja azt a panaszkezelési megbízottnak. A panaszkezelési megbízott a panaszt elsődlegesen alaki szempontból vizsgálja meg. Az írásbeli panasz alaki érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Amennyiben a panasz meghatalmazott útján kerül előterjesztésre, úgy a bejelentés mellékleteként csatolni kell a képviselő közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt eredeti meghatalmazását. Amennyiben az írásban előterjesztett panasz formailag hiányos, a panaszkezelési megbízott legfeljebb 8 napos határidővel hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet azzal a figyelmeztetéssel, hogy a hiánypótlási felhívás késedelmes teljesítése, vagy a teljesítés megtagadása, vagy a panasz ismételt hiányos előterjesztése, annak érdemi vizsgálat nélkül történő elutasítását vonja maga után. Amennyiben a panasz formai szempontból megfelelő, vagy az ügyfél a hiánypótlási felhívásnak határidőben eleget tett, a panaszkezelési megbízott megkezdi a panasz érdemi vizsgálatát.

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszkezelési megbízott mind a szóbeli, mind az írásbeli bejelentés esetében a beadvány tartalmi szempontból minősíti, vagyis megvizsgálja abból a szempontból, hogy az a Panaszkezelési Szabályzat értelmező rendelkezései alapján panasznak minősíthető-e. Amennyiben a panaszkezelési megbízott a minősítési kérdésben nem tud saját hatáskörben dönteni, úgy a minősítés kérdésében a felszámoló szervezet vezérigazgatója vagy cégvezetője dönt, szükség esetén a jogi képviselő bevonásával. Amennyiben egyértelműen megállapítható, hogy a beadvány az előterjesztő személye, valamint a bejelentés tartalma alapján az 1991. évi XLIX. törvény (a továbbiakban:Cstv.) 51. § (1) bekezdése vagy a 2006. évi V. törvény (a továbbiakban:Ctv.) 109. § (1)-(2) bekezdése szerinti kifogásnak minősül, erről a panaszkezelési megbízott a minősítést követő 3 munkanapon belül tájékoztatja az ügyfelet. Amennyiben a beadvány a minősítés alapján panasz, úgy a panaszkezelési megbízott elvégzi a további vizsgálatot abból a szempontból, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs probléma miatt került-e benyújtásra.

Amennyiben a panasz adminisztrációs hiba miatt került előterjesztésre, és a hibát a felszámoló szervezet titkársága saját hatáskörben orvosolni tudja, a panaszkezelési megbízott intézkedik az adminisztrációs hiba kijavítása iránt és erről a kijavítást követő 8 napon belül tájékoztatja az ügyfelet. Amennyiben az adminisztrációs hiba a panasszal érintett ügyben eljáró felszámolóbiztos ügykörében merült fel, a panaszkezelési megbízott haladéktalanul továbbítja a panaszt az illetékes felszámolóbiztosnak további ügyintézésre. Ez esetben az adminisztrációs hiba kijavítását az adott felszámolóbiztos végzi el, erről közvetlenül tájékoztatja az ügyfelet, egyben a tájékoztatás másolati példányát átadja a panaszkezelési megbízottnak a nyilvántartásba való bevezetés végett.

Amennyiben a panasz szakmai jellegű, és a panaszból egyértelműen kitűnik, hogy az mely ügghöz kapcsolódóan került előterjesztésre, a panaszkezelési megbízott haladéktalanul továbbítja a panaszt az illetékes felszámolóbiztosnak további ügyintézésre. Amennyiben a panasz nem konkrét ügghöz kapcsolódik, vagy a panaszból nem állapítható meg, hogy mely ügghöz kapcsolódóan került előterjesztésre, a panaszkezelési megbízott a vezérigazgatóhoz terjeszti fel a panaszt, aki kijelöli az eljáró ügyintézőt. Az illetékes felszámolóbiztos vagy a vezérigazgató által kijelölt ügyintéző a panaszt érdemben megvizsgálja, szükség esetén további egyeztetést kezdeményez az ügyféllel, vagy további okiratok becsatolására hívja fel. A panasz érdemi vizsgálata a benyújtásától számított 30 napon belül történik. Ez a határidő az egyeztetés, illetve hiánypótlás idejével meghosszabbodik. A panasz érdemi vizsgálatáról, az annak alapján meghozott indokolással ellátott döntésről az eljáró felszámolóbiztos, a felszámolóbiztosra nem tartozó ügyben a vezérigazgató írásban tájékoztatja a panaszost, egyben a tájékoztatás másolati példányát átadja a panaszkezelési megbízottnak a nyilvántartásba való bevezetés végett.

Panasznyilvántartás

A panaszkezelési megbízott az ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját

A felszámoló szervezet az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról kitöltött nyomtatványt is– továbbá az azokra adott válaszokat három évig őrzi. A megőrzési idő elteltével az okiratokat selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

5. Záró rendelkezések

A jelen Szabályzat 2012. augusztus 1. napján lép hatályba.

Csorba Gábor
vezérigazgató

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
 - Vagyonrendezés
 - Önkormányzati adósságrendezési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

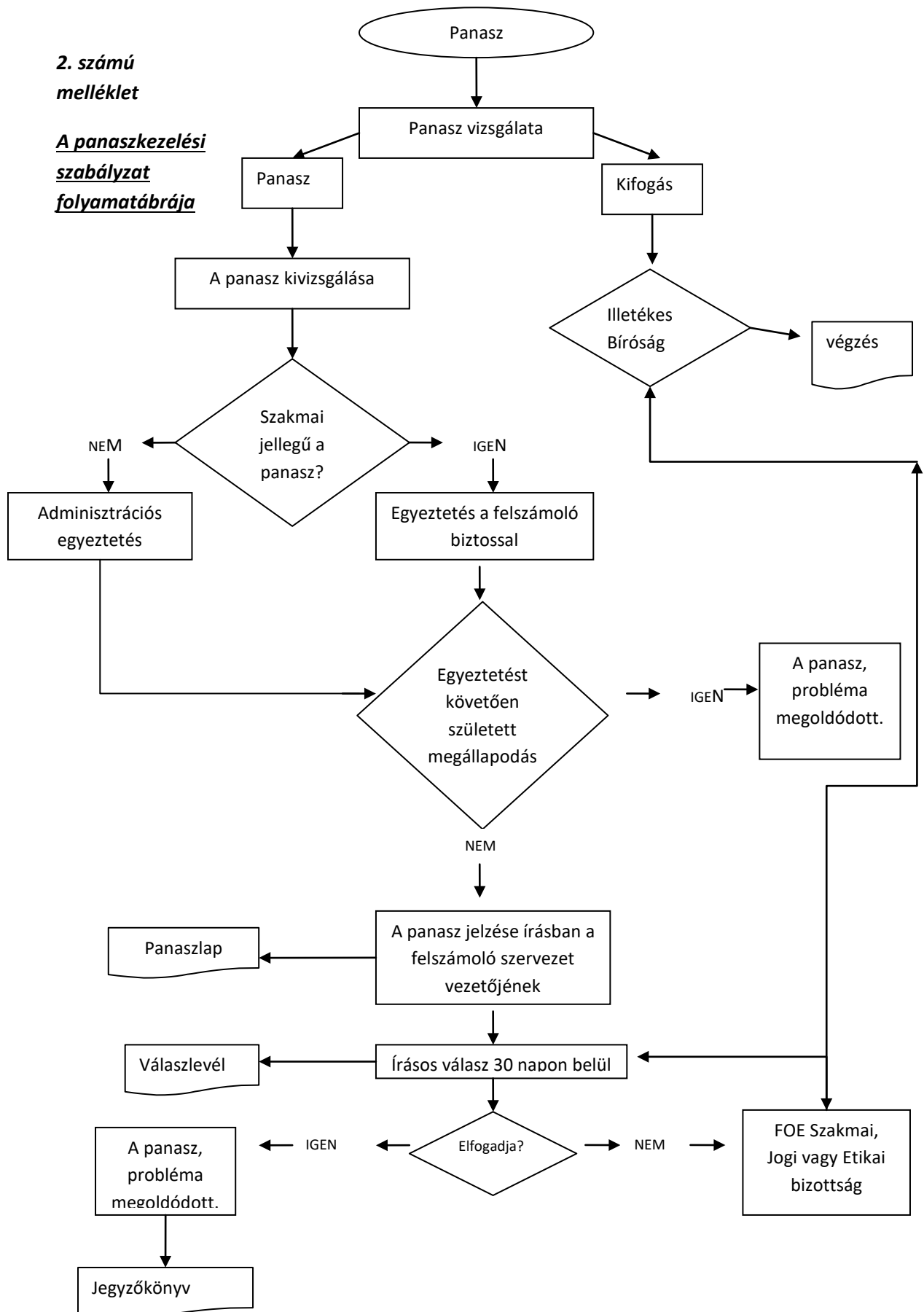
Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs 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: