

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

## **1. sz. módosítással egységes szerkezetben**

Hatályba léptette: 1/2012 Ügyvezető igazgatói utasítás

Hatályba lépés időpontja: felszámolói névjegyzékre kerülés napja

Módosítás: 2016. december 15.

Érvényes: Visszavonásig

# MORECO Tanácsadó Kft.

Tel: 336-24-46

Fax: 354-02-13

E-mail: info@moreco.hu

## Tartalomjegyzék

I.	Általános rendelkezések.....	3
	Szabályzat célja.....	3
	Szabályzat hatálya.....	3
	Fogalmak.....	3
II.	Panaszkezelés folyamata.....	4
	Panaszbejelentés módjai.....	4
	Panasz nyilvántartása.....	5
III.	Záró rendelkezések.....	6
IV.	Mellékletek.....	6

# MORECO Tanácsadó Kft.

Tel: 336-24-46

Fax: 354-02-13

E-mail: info@moreco.hu

## I. Általános rendelkezések

### Szabályzat célja

A MORECO Tanácsadó Kft. a jelen szabályzat kialakításával célul tűzte ki, hogy az ügyfelek minden szempontból elégedettek legyenek a felszámoló szervezet tevékenységével, szolgáltatásával.

Az ügyfelek a szolgáltatásokkal valamint a társaság működésével kapcsolatban észrevételt tehetnek, melyek gyors intézését segíti elő jelen szabályzat.

A MORECO Tanácsadó Kft. célja, hogy a beérkezett panaszokat megfelelő módon kezelje.

A jelen szabályzat tartalmazza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak nyilvántartásba vételétől a kivizsgáláson keresztüli megoldásához vezető folyamat pontos szabályozását.

### Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a MORECO Kft. tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is.

A Panaszkezelési szabályzat alapjául szolgál többek között az 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolás eljárásról, a 2006. évi V. törvény a cégnilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról, a felszámoló névjegyzékéről szóló 114/2006. (V.12.) kormányrendelet, a FOE alapszabálya, szervezeti és működési szabályzata, valamint az Étikai kódexe.

### Fogalmak

- Panasz: minden olyan egy vagy több ügyfélről származó, a szervezet tevékenységével, illetőleg működésével összefüggő, személyesen, szóban vagy írásban megtett bejelentés, mely során az Ügyfél az adott szervezet eljárását kifogásolja, és azzal szemben igényt fogalmaz meg.

# MORECO Tanácsadó Kft.

Tel: 336-24-46

Fax: 354-02-13

E-mail: info@moreco.hu

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás kérés, valamint az 1991. évi XLIX. számú a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról, és a 2006. évi V. számú a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló törvényekben foglalt kifogás intézménye.

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társasággal közvetetten vagy közvetlenül kapcsolatba került a Társaság tevékenysége során.

Panasz benyújtható képviselő vagy meghatalmazott útján is. Ebben az esetben a MORECO Kft. – nek vizsgálnia kell a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a panasz nem fogadható el. A meghatalmazás pótlásával vagy személyes benyújtásával a panasz ismételtén megtehető.

- **Panaszkezelő:** A panaszok kezelése az ügyvezetők feladata, akik a feladatokat delegálhatják a panaszügyintézésrel foglalkozó kollégák számára. A panasz ügyintézése során - az ügyvezetők közvetlen ellenőrzése mellett - biztosítani kell, hogy annak vitele megfelelő szakértelemmel és a jogszabályok betartásával történjen.

## II. Panaszkezelés folyamata

### Panaszbejelentés módjai

A panaszbejelentés az alábbiakban történhet:

- szóban: személyesen a társaság székhelyén, munkanapokon 9-15 óra között. A személyesen tett panasz, jegyzőkönyvben (panaszkezelési adatlap) kerül rögzítésre, mely a panaszt tevő aláírásával válik hatályossá.
- írásban: a panasz eljuttatása postai úton, illetőleg faxon a társaság részére.

# MORECO Tanácsadó Kft.

Tel: 336-24-46

Fax: 354-02-13

E-mail: info@moreco.hu

- On-line esetben: A társaság e-mail címére juttatva.

## A panaszkezelés menete

A panaszkezelést kategorizálva megkülönböztetünk jogos, illetőleg nem jogos panaszokat. A kategorizálásból állapítható meg, hogy mely típusú ügyekben szükséges felülvizsgálni a munka-, illetve ügymenetet, illetve melyik kolléga tevékenységét érintik a jogos panaszok.

A panaszok kezelésének a menete az alábbiakban történik:

1. A beérkező panaszokat a Panaszkezelő a panaszfelvételi adatlap kitöltésével egyidejűleg a folyamatos sorszámmal vezetett Panasz-nyilvántartásba rögzíti (**1. sz. melléklet**). A szóban érkezett panaszok esetében a panaszkezelési adatlap másolati példányát kapja az ügyfél.
2. A beérkezést követő munkanapon a Panaszkezelő a panaszt és az adatlapot az Ügyvezetők részére átadja.
3. Az ügyvezető a panaszt továbbítja az ügyben közvetlenül érintett munkatárs részére. A munkatárs – az ügy bonyolultságától függően – 7 munkanapon belül a panaszt kivizsgálja, valamint választervezetet készít és ezt továbbítja az Ügyvezetők részére jóváhagyás illetőleg aláírás céljából.
4. Az ügyvezető az ügy eredményéről az ügyfelet a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatja.

## Panasz nyilvántartása

A beérkezett panaszokról a Panaszkezelő nyilvántartást vezet (**2. sz. melléklet**). Ezen nyilvántartás alapján a beérkezett panaszokról negyedévente jelentést készít az Ügyvezetők részére.

A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- Ügyfél megjelölése
- A panasz ügyszáma
- A panasz pontos leírása

# MORECO Tanácsadó Kft.

Tel: 336-24-46

Fax: 354-02-13

E-mail: info@moreco.hu

- A panasz beérkezésének időpontja
- A panasz típusa
- A panasz rendezésére vagy megoldására irányuló intézkedés leírása, elutasítása esetén annak indoklása
- A panaszt kezelő munkatárs neve
- A panasz megválaszolásának időpontját

### III. Záró rendelkezések

A beérkező panaszokat és az azokhoz kapcsolatos dokumentumokat a Panaszkezelő a Társaság irattárában 3 évig köteles őrizni.

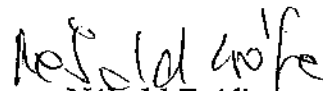
Jelen szabályzat a MORECO Tanácsadó Kft. honlapján és a székhelyén megtekinthető.

### IV. Mellékletek

1. Panaszfelvételi adatlap
2. Panasz nyilvántartási munkalap

Budapest, 2016. december 15.

MORECO Tanácsadó Kft.  
1124 Budapest,  
Apor Vilmos tér 25-26.  
1277 Budapest, Pf.: 88.  
Adószám: 13251488-2-43

  
Néballd Zsófia  
ügyvezető

# MORECO Tanácsadó Kft.

Tel: 336-24-46

Fax: 354-02-13

E-mail: info@moreco.hu

1. sz. melléklet

## Panaszfelvételi Adatlap

Ügyfél neve: .....

Postacíme: .....

Telefonszáma: .....

Szakmai jellegű bejelentés esetén adós társaság megnevezése:

.....

Bejelentés időpontja: .....

Panasz jellege:

Szakmai jellegű:

- ..... Csődeljárás
- ..... Felszámolási eljárás
- ..... Végelszámolás
- ..... Vagyronrendezés
- ..... Bérgarancia biztosítási eljárás

- Adminisztrációs hiba miatt
- Egyéb jellegű ok miatt

# MORECO Tanácsadó Kft.

Tel: 336-24-46

Fax: 354-02-13

E-mail: info@moreco.hu

A panasz leírása: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Azonnali intézkedés (amennyiben szükséges):

.....

.....

.....

.....

Ügyfél aláírása: .....

Átvevő munkatárs aláírása: .....



# MORECO Tanácsadó Kft.

Tel: 336-24-46

Fax: 354-02-13

E-mail: info@moreco.hu

2. sz. melléklet

## Panasz nyilvántartási munkalap

Ügyfél neve: .....

Panaszügyszám: .....

Panaszkezelés határideje: .....

A panasz leírása: .....

.....

.....

.....

A panasz beérkezésének dátuma: .....

A panasz típusa: .....

Intézkedés: .....

.....

.....

Panaszkezelő: .....

Panasz megválaszolásának időpontja: .....