

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

<b>Társaság neve:</b>	<b>Villagran Consult Kft.</b>
<b>Címe:</b>	<b>1062 Budapest, Andrássy út 53. 3. em. 9.</b>
<b>Adószáma:</b>	<b>27941168-2-42</b>
<b>Cégjegyzékszám:</b>	<b>01-09-381916</b>
<b>Képviselőre jogosult személy:</b>	<b>Dr. Szalay Ferenc</b>

## **1. A szabályzat célja**

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

A jelen Szabályzat célja a 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 Társaság 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 felszámolóok névjegyzékéről szóló 14/2021. (X. 29.) SZTFH rendelet rendelkezéseire.

## **3. Értelmező rendelkezések**

**3.1 Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jogi- vagy érdeksérelemre irányuló, írásban, postai úton 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 tanácsadaskérés, 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 Társaság által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs. Jelenleg ezt a feladatot Radványi Tibor Róbert 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 Társaság a panaszok bejelentését írásban, kizárólag postai levél formában fogadja el, kivételes esetben sincs lehetőség szóban, személyesen tett bejelentésre.

A bejelentést a panaszkezelési referens az 1. sz. mellékletként rögzített formanyomtatványon (továbbiakban: Bejelentőlap) rögzíti.

A panaszt írásban, a Bejelentőlapon, a Társaság részére postai úton megküldve 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 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 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, központi ügyintézési helyén a titkárságon, munkanapokon 10-14 óra között történik. Munkanapokon 14 óra után, vagy munkaszüneti, és ünnepnapokon 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 Társaság vezérigazgatójával/ügyvezetőjével.

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 küldi meg az ügyfélnek.


### **5. Záró rendelkezések**

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

5.2 Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatos Bejelentőlapokat a Társaság 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 Társaság székhelyén ki kell függeszteni, honlapján közzé kell tenni.

5.4 A jelen Szabályzat jelenlegi formájában 2022. november 17. napján lép hatályba.

  
.....  
Dr. Szalay Ferenc  
ügyvezető

Villagran Consult Kft.  
1062 Budapest, Andrássy út 53. III./9.  
Adószám: 27941168-2-42  
Pf. 1367 Budapest, 5. Pf.77.

**BEJELENTŐLAP**

	Sorszám:
Bejelentő neve:	Bejelentés dátuma:
Bejelentő címe:	Bejelentő telefonszáma: Bejelentő e-mail címe:
Regisztrálta:	Eljárás megnevezése: (megfelelő aláhúzendó) - 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!