

**CREDIT PLUSZ Felszámoló és Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű
Társaság**

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2012. január 1-től

Panaszkezelési Szabályzat

1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, az 1991.évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló törvény hatálya alá tartozó Credit Plusz Kft. tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

A panaszkezelési szabályzat szabályozza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások a felszámoló szervezeten belüli, illetve a felülvizsgálati szervek munkája egységes rendjének kialakítása.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a Credit Plusz Kft., mint felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz a Credit Plusz Kft.-én belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyfélről származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Credit Plusz Kft. 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.
- **Nem minősül panasznak:**
 - általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése
 - az a „kifogás”, amely benyújtásának szabályait, illetve eseteit a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991.évi XLIX. Törvény, valamint a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006.évi V. Törvény vonatkozó rendelkezései tartalmazzák
- **Panaszos:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Credit Plusz Kft. Felszámoló szervezet eljárását, annak valamely konkrét tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Credit Plusz Kft. Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszok felvétele

A panasz benyújtására a Credit Plusz Kft. a Panaszos által választható több lehetőséget biztosít, így azt

- levélben,
- telefaxon,
- elektronikus levélben
- személyesen szóban, vagy írásban teszi lehetővé.

5. Panasz rögzítése

A Panaszos a Credit Plusz Kft. magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát személyesen szóban közölheti, annak – a konkrét kifogások, észrevételek megjelölésével – írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) történő előterjesztése mellett.

5.1. A Panaszos a személyesen előterjesztett panaszát a **Credit Plusz Kft. 7100 Szekszárd, Mikes utca 9-11.** hivatalos helyiségében munkanapokon a **9:00 – 15:00 óra** közötti nyitvatartási időben teheti meg. A Credit Plusz Kft. ezen túl a **+36/1/898-1758** telefonszámán és az **info@creditplusz.com** e-mail címen, valamint a **1119 Budapest, Nándorfejérvári út 35. postai címen** folyamatos elérhetőséget biztosít. A Credit Plusz Kft. a szóbeli panaszt lehetőség szerint soron kívül megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével, illetve az arra adott válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Credit Plusz Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet nyilvántartásba vesz, iktatószámmal látja el, majd annak egy másolati példányát a Panaszosnak átadja.

5.2. A Credit Plusz Kft. az írásban tett panaszt nyilvántartásba veszi, iktatószámmal látja el, továbbá a panasszal kapcsolatos és annak eredményére vonatkozó, a Credit Plusz Kft. álláspontját is tartalmazó válaszlevelét a panasz közlését (Credit Plusz Kft.-hez történő beérkezését) követő 30 napon belül megküldi a Panaszosnak.

A panasz bejelentésére szolgáló nyomtatványt a jelen Panaszkezelési Szabályzat „Panaszbejelentő” című 1. számú melléklete tartalmazza.

6. A panasz kezelése

6.1. A szóban előterjesztett panasz esetén a Credit Plusz Kft. munkatársa (a továbbiakban Ügyintéző) igyekszik a panaszt haladéktalanul orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet, az Ügyintéző a jelen Szabályzat 1. számú mellékletének egy példányát felhasználva, a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi, majd azon jelöli annak eredményességét, továbbá kézjeggyével látja el. A nyomtatvány eredeti példányáról másolatot készít, melyet átad a Panaszos részére.

A szóban előterjesztett panasz esetén, amennyiben annak orvoslására azonnal nincs mód, vagy a Panaszos a felkínált megoldással nem ért egyet, vagy azt visszautasítja, az Ügyintéző a jelen Szabályzat 1.számú mellékletének egy példányát felhasználva, a panaszt rögzíti, nyilvántartásba vesz és kézjeggyével látja el. A nyomtatvány eredeti

példányáról másolatot készít, melyet átad a Panaszos részére, egyben tájékoztatja őt, hogy a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, de nem haladja meg a jogszabályban előírt határidőt. Tájékoztatja továbbá, hogy a kivizsgálás eredményéről a Credit Plusz Kft. a Panaszost írásban fogja értesíteni.

- 6.2. E-mailen, vagy postai úton érkező írásbeli panasz esetén az Ügyintéző a jelen Szabályzat 1.számú mellékletének egy példányát felhasználva a panaszt nyilvántartásba veszi, majd a „Panaszbejelentő” nyomtatványt kézjegyével látja el.
- 6.3. A panasz alaposágát, körülményeit és okait az Ügyintéző részletesen megvizsgálja, amennyiben indokoltnak látja, bevonja az esetlegesen érintett egyéb területek munkatársait, vezetőit is.
- 6.4. A kitöltött és iktatószámmal ellátott „Panaszbejelentő” nyomtatvány egy példányát, a panasz megoldására az Ügyintéző által tett javaslat megjelölésével, az Ügyintéző a felettes döntéshozó vezető részére átadja.
- 6.5. A döntéshozó vezető a jogszabály által biztosított határidőn belül megvizsgálja a panaszt. Amennyiben az Ügyintéző által a megoldásra tett javaslatot elfogadja – a „Panaszbejelentő” nyomtatványt kézjegyével ellátva -, értesíti az Ügyintézőt.

A javaslat elutasítása, vagy más megoldási lehetőség esetén – azokat a „Panaszbejelentő” nyomtatványon feltüntetve, a nyomtatványt kézjegyével ellátva-, értesíti az Ügyintézőt.

Amennyiben a panasz súlya, vagy bonyolultsága azt indokolja, vagy arra a felettes vezető sem talál megnyugtató megoldást, arról tájékoztatja a Credit Plusz Kft vezetését, illetve bevonhatja a Credit Plusz Kft jogi tanácsadóját is, akik ezt követően a panasz kivizsgálásában közösen illetékesek.

- 6.6. A panaszbejelentésekkel kapcsolatos kitöltött nyomtatványokat az ügyintéző őrzi és irattárolja 3 évig .
- 6.7. A Credit Plusz Kft. a Panaszos által előterjesztett panaszok nyilvántartását a jelen Panaszkezelési Szabályzat „Panaszok nyilvántartása” című 2.számú melléklete szerint vezeti.

Mellékletek:

- 1.sz.melléklet: Panaszbejelentő
- 2.sz.melléklet: Panaszok nyilvántartása

PANASZBEJELENTŐ

Iktatási szám: _____

Beérkezés időpontja: _____

Bejelentés módja

(válasz jelölése a megfelelő négyzetben „x”-szel!)

Levélben

Elektronikus levélben

Személyesen

Panaszos adatai

Név: _____

Lakcím: _____

Telefonszám: _____

A panasz rövid leírása

Ügyintéző megoldási javaslata

Dátum:

Aláírás

PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Iktatási szám: _____

Beérkezés időpontja: _____

A panasz rövid leírása

Panaszügyben intézkedésre jogosult javaslata

Dátum:

Aláírás

Panasszal kapcsolatos döntés

Dátum:

Aláírás

Panaszos értesítésének időpontja: _____

Dátum:

Aláírás