

ECONOMARKET
Gazdasági Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2021. március 1-től

Panaszkezelési szabályzat

I. A Szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja azon panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, melyek az ECONOMARKET Kft – nek a csődeljárásról s a felszámolási eljárásról szóló 1991.évi XLIX. tv. hatálya alá tartozó tevékenysége, valamint munkája során fogalmazódnak meg; valamint célja továbbá a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjére vonatkozólag a jogi és szakmai biztonság növelése.

A Panaszkezelési szabályzat szabályozza az Ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A Szabályzat célja ezen folyamat egységes rendjének kialakítása, az ehhez kapcsolódó szabályrendszerek és tevékenységek ismertetése; a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások szervezeten belüli koordinálása.

A Szabályzat alapelve a panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve. Társaságunk kötelezi magát, hogy a panaszvizsgálást követően olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

II. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed az ECONOMARKET Kft., mint felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is; ezen felül az Ügyfelek által előterjesztett panasz szervezeten belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

Jelen Szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

III. Értelmező rendelkezések

Panasz: minden olyan egy vagy több Ügyféltől származó egyéni jog- vagy érdeksérelemre irányuló bejelentés, amely az ECONOMARKET Kft. szervezeti egységének vagy munkavállalójának, valamint eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenkedőnek egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul.

Nem minősül panasznak: általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése; továbbá 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 az ECONOMARKET Kft., mint felszámoló szervezet eljárását, annak valamely konkrét tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja. Ezen körben Ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki az ECONOMARKET Kft. tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

IV. A panaszok felvétele

A panasz benyújtására az ECONOMARKET Kft. több lehetőséget biztosít, melyek közül Panaszos dönti el, mely módon kíván panaszt benyújtani az alábbiak közül: postai úton, elektronikus levélben, személyesen szóban vagy írásban.

V. Panasz rögzítése

Panaszos az ECONOMARKET Kft. magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát személyesen szóban közölheti, minden esetben szükséges azonban a panasz írásban történő előterjesztése is, melyre lehetőség van személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, illetve elektronikus levél formájában.

V.I. Panaszos személyesen előterjesztett panaszát az ECONOMARKET Kft. hivatalos helyiségében teheti meg. Ezen felül az ECONOMARKET Kft. az alábbi elérhetőségeken biztosít további tájékoztatást és lehetőséget az írásbeli előterjesztésre: info@economarket.hu Társaságunk a szóbeli panaszt lehetőség szerint soron kívül megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben Panaszos a panasz kezelésével, illetve az arra adott válasszal nem ért

egyét, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet nyilvántartásba vesz, iktatószámmal lát el, majd annak egy másolati példányát Panaszosnak átadja.

V.II. Írásban tett panasz esetén Társaságunk azt nyilvántartásba veszi, iktatószámmal látja el, majd a panasz közlését – mely az ECONOMARKET Kft.-hez történő beérkezés dátuma – követő 30 napon belül megküldi választ Panaszos részére. A válaszlevél tartalmazza az ECONOMARKET Kft. panasszal kapcsolatos és annak eredményére vonatkozó álláspontját.

A panasz bejelentésére szolgáló formanyomtatványt a jelen Panaszkezelési szabályzat „Panaszbejelentő” című melléklete tartalmazza.

VI. A panasz kezelése

A panaszok beérkezése és rögzítése után a panaszok kezelése az alábbiak szerint zajlik.

VI.I. A szóban előterjesztett panasz esetén az ECONOMARKET Kft. munkatársa (továbbiakban Ügyintéző) igyekszik a panaszt haladéktalanul orvosolni. Amennyiben ez Panaszos által is elfogadott eredményre vezet, az Ügyintéző jelen Szabályzat mellékletében található „Panaszbejelentő” nyomtatvány használatával a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi, majd azon jelöli annak eredményességét, továbbá kézjeggyével látja el azt. A nyomtatvány eredeti példányáról másolatot készít, melyet átad Panaszos részére.

Amennyiben szóban előterjesztett panasz esetén nincs mód annak azonnali orvoslására, vagy Panaszos a felkínált megoldással nem ért egyet, vagy visszautasítja azt, abban az esetben Ügyintéző jelen Szabályzat mellékletében található „Panaszbejelentő” nyomtatvány használatával a panaszt rögzíti, azt kézjeggyével látja el és nyilvántartásba veszi. A nyomtatvány eredeti példányáról másolatot készít, melyet átad Panaszos részére, egyben tájékoztatja, hogy a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe – de nem haladja meg a jogszabályban előírt határidőt. Továbbá tájékoztatja Panaszost, hogy a kivizsgálás eredményéről az ECONOMARKET Kft. írásban fog értesítést küldeni számára.

VI.II. Elektronikus levél formájában vagy postai úton érkező írásbeli panasz esetén az Ügyintéző a jelen Szabályzat mellékletében található, panaszok nyilvántartására szolgáló nyomtatvány használatával a panaszt nyilvántartásba veszi, majd a „Panaszbejelentő” nyomtatványt kézjegyével látja el.

A panasz alaposágát, körülményeit és okait az Ügyintéző részletesen megvizsgálja, amennyiben a panasszal kapcsolatos döntés során indokoltnak találja, bevonja az esetlegesen érintett egyéb területek munkatársait, vezetőit is.

A kitöltött és iktatószámmal ellátott nyomtatvány egy példányát az Ügyintéző – a panasz megoldására az Ügyintéző által tett javaslat megjelölésével – a felettes döntéshozó vezető részére átadja.

A döntéshozó vezető a jogszabály által biztosított határidőn belül megvizsgálja a panaszt. Amennyiben az Ügyintéző által a megoldásra tett javaslatot elfogadja, a nyomtatványt kézjegyével látja el és értesíti az Ügyintézőt, aki írásban tájékoztatja Panaszost. Az Ügyintéző által tett javaslat elutasítása, vagy más megoldás esetén a döntéshozó vezető meglátásait feltünteti a nyomtatványon, azt kézjegyével látja el és értesíti az Ügyintézőt, aki írásban tájékoztatja a Panaszost.

VI.III. Amennyiben a panasz súlya vagy bonyolultsága azt indokolja, vagy arra a felettes vezető sem talál megnyugtató megoldást, arról tájékoztatja az ECONOMARKET Kft. vezetését, illetve jogi tanácsadót vonhat be a panaszkezelési folyamatba, akik ezt követően a panasz kivizsgálásában közösen illetékesek.

VII. Adatvédelem

Társaságunk Panaszos által előterjesztett panaszok nyilvántartását a jelen Panaszkezelési szabályzat mellékletében található, panaszok nyilvántartására szolgáló nyomtatvány szerint vezeti.

A panaszbejelentésekkel kapcsolatos kitöltött nyomtatványokat az Ügyintéző 3 évig őrzi és irattározza.

A nyilvántartásba vétel során bekért személyes adatok kizárólag azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak egyéb adatgyűjtési célt, Társaságunk különös figyelmet fordít a személyes adatok védelmére.

VIII. Jogorvoslat

A panasz elutasítása esetén Társaságunk az Ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

Konkrét fizetésektelenségi eljárás tekintetében a jogszabályi környezet által meghatározott módon az illetékességgel rendelkező bíróság (Törvényszék) felé kifogással élhet.

IX. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési szabályzatát Társaságunk székhelyén, valamennyi fiók telephelyén és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Ügyvezető

ECONOMARKET
Gazdasági Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

-

MELLÉKLET

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:

Alíírás

Panasszal kapcsolatos döntés

Dátum:

Alíírás

Panaszos értesítésének időpontja: _____

Dátum:

Alíírás