

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

### **1. A Panaszkezelési Szabályzat célja**

A panaszkezelés szabályozásának célja a SEDINA Üzleti Tanácsadó Kft. (székhely: 1115 Budapest, Keveháza u. 1-3.; Cg.: 01-09-285715) (a továbbiakban: Társaság) tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások szervezeten belüli egységes rendjének kialakítása, így a Társaság által végzett tevékenység valamennyi résztvevője jogi és szakmai biztonságának növelése.

A Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) szabályozza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, valamint kezelését.

### **2. A Szabályzat hatálya**

A Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság tagjaira, valamennyi munkavállalójára, az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a Társaság javára tevékenykedőkre, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A Szabályzat illeszkedik a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény (Cstv.), a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény (Ctv.), a felszámolóknévjegyzékéről szóló 114/2006. (V.12.) Kormányrendelet, valamint a kapcsolódó jogszabályok rendelkezéseibe.

### **3. Értelmező rendelkezések**

**Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Társaság, annak szervezeti egysége, munkavállalója, az eseti vagy tartós polgári jogi szerződés alapján a Társaság javára tevékenykedő egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul.

Nem minősül panasznak:

- általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése;
- 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 által szabályozott, az illetékes bíróság előtt előterjesztett kifogás.

**Panaszkezelési koordinátor:** a Társaság által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítására a Társaság székhelyén kijelölt személy. A panaszkezelési koordinátor személye a Társaság honlapján közzétételre kerül.

**Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja.

## **4. A panaszbejelentések kezelésének rendje**

### **4.1. A panasz bejelentések módja és formája**

A panasz bejelentésének módjai:

- írásbeli panasz postai úton a Társaság 1115 Budapest, Keveháza u. 1-3. szám alatti székhelyére megküldve;
- írásbeli panasz elektronikus levélben a sedina@sedina.hu címre megküldve;
- szóbeli panasz (ügyfélfogadási időben, munkanapokon 10-15 óra között) személyesen a Társaság 1115 Budapest, Keveháza u. 1-3. szám alatti székhelyén.

Az ügyfélfogadási idő lejártát követően, vagy munkaszüneti napokon e-mail formájában érkező bejelentések következő munkanapon kerülnek érkeztetésre és feldolgozásra.

A Társaság a panaszok bejelentését elsődlegesen írásban, a Szabályzat 1. számú mellékletét képező bejelentési nyomtatványon fogadja, de a Társaság panaszként fogad és kezel minden bejelentést, amely a 3. pont szerinti definíciónak megfelel. A személyesen tett bejelentés ügyfélfogadási időben a Társaság székhelyén történik, melyet a panaszkezelési koordinátor – annak akadályoztatása esetén az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs – írásban, a Szabályzat 1. számú mellékletét képező bejelentési nyomtatványon rögzít.

### **4.2. A panaszok kezelésének eljárási rendje**

A panaszkezelés eljárási rendjét a Szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

A bejelentés rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja és minősíti a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a Társaság vezetőjével, vagy az érintett területre kijelölt vezetővel.

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 szerint kifogásnak minősülő bejelentések elbírálásra az illetékes bíróság részére kerülnek továbbküldésre.

Adminisztrációs, illetve szakmai jellegű panasz minősítés esetén a panaszkezelési koordinátor vezetésével egyeztetésre kerül sor az ügyféllel, az érintett területre kijelölt vezető és szakmai jellegű panasz esetén a kijelölt felszámolóbiztos bevonásával.

Eredményes egyeztetés esetén az egyeztetésről felvett jegyzőkönyv az ügyfél részére átadásra, illetve megküldésre kerül. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszkezelési koordinátor a panaszt továbbítja a Társaság vezetőjéhez, aki – a panaszkezelési koordinátor bevonásával – a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

### **4.3. A panaszok nyilvántartása**

A Társaság a beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet a 3. számú mellékletben foglaltak szerint. A Társaság nyilvántartása személyes adatokat nem tartalmaz.

A Társaság az ügyfélbejelentéseket és panaszok kezelése, megoldása kapcsán keletkezett iratokat három évig őrzi meg.

## **5. Záró rendelkezések**

A Társaság ügyvezetőjét a panaszkezelési koordinátor negyedévente tájékoztatja a panaszkezelési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

A Panaszkezelési Szabályzat annak mellékleteivel együtt a Társaság honlapján közzétételre, továbbá a Társaság székhelyén és fióktelepein kifüggesztésre kerül.

Budapest, 2020. július 1.

.....  
SEDINA Üzleti Tanácsadó Kft.  
Képv.: Piti Zoltán ügyvezető

**PANASZBEJELENTÉSI NYOMTATVÁNY**

Bejelentő

- neve: .....
- címe: .....
- telefonszáma: .....
- elektronikus elérhetősége: .....

Érintett eljárás ügyszáma: .....

Bejelentés időpontja (év, hó, nap, óra): .....

A bejelentés / panasz jellege:

- szakmai jellegű
- nyilvántartási, ügyviteli hiba
- egyéb

A bejelentés / panasz tartalma:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Azonnali intézkedés leírása (ha szükséges):

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
A bejelentő aláírása

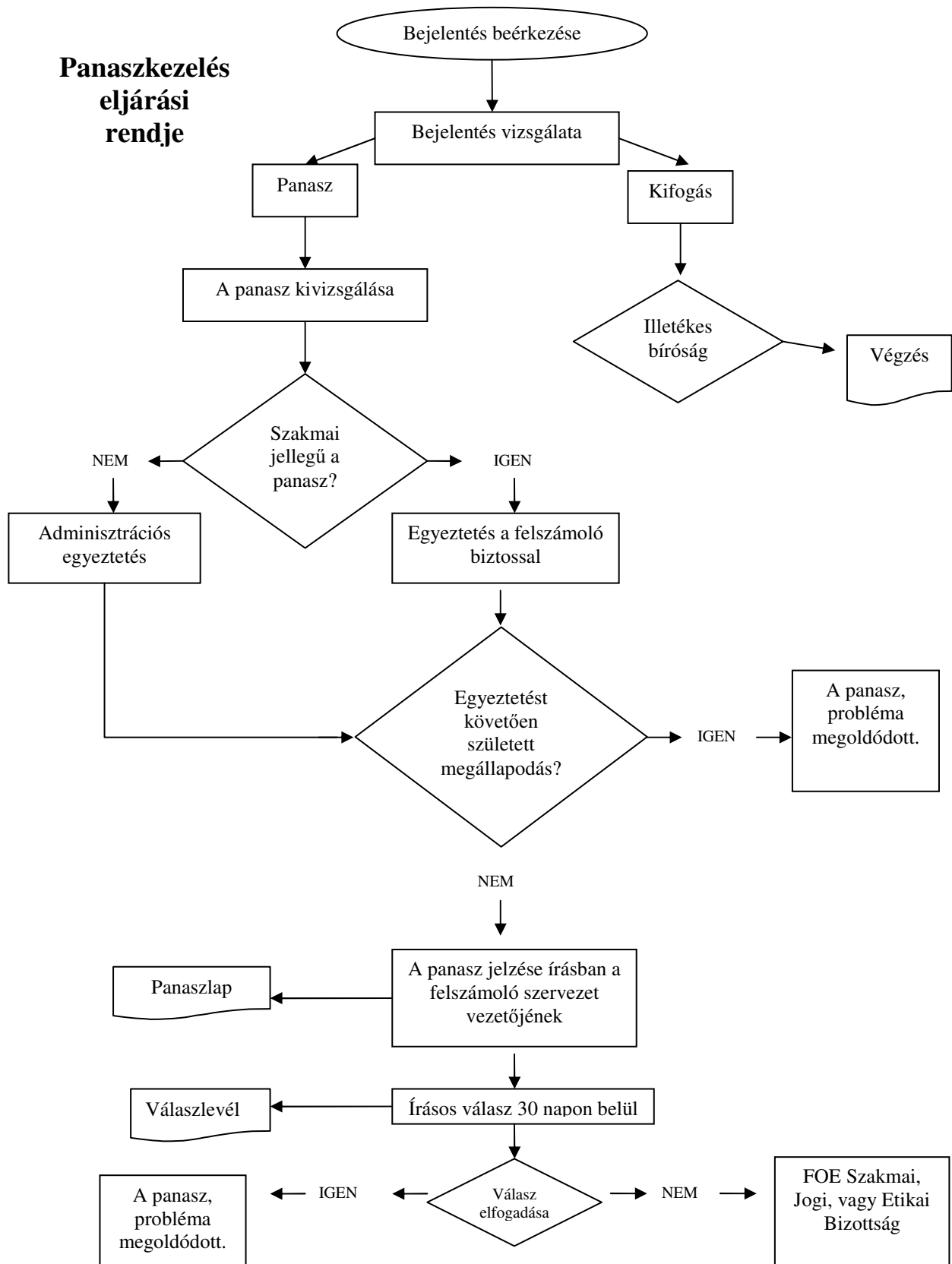
A panasz bejelentésének módja:

- írásbeli panasz postai úton a SEDINA Üzleti Tanácsadó Kft. 1115 Budapest, Keveháza u. 1-3. szám alatti székhelyére megküldve;
- írásbeli panasz elektronikus levélben a sedina@sedina.hu címre megküldve;
- szóbeli panasz személyesen a SEDINA Üzleti Tanácsadó Kft. 1115 Budapest, Keveháza u. 1-3. szám alatti székhelyén.

Átvétel időpontja (év, hó, nap, óra): .....

.....  
Átvevő munkatárs aláírása

### Panaszkezelés eljárési rendje



**PANASZNYILVÁNTARÓ LAP**

Panasz ügyszáma: .....

Panasz forrása: .....

Panasz beérkezésének dátuma: .....

Panasz típusa, tartalma: .....

.....

.....

.....

.....

Írásbeli válasz dátuma, tartalma: .....

.....

.....

.....

.....

Egyeztetés dátuma, tartalma: .....

.....

.....

.....

.....

Megállapodás dátuma, tartalma: .....

.....

.....

.....

.....

További intézkedés, határidő: .....

.....

.....

.....

.....

Felelős munkatárs: .....