



TM-LINE Kft. panaszkezelési szabályzata

1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, a TM-Line Zrt. munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése. A panaszkezelési rendszer további célja minőségbiztosítási és belsőellenőrzési feladatok megalapozása.

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

2. A szabályzat hatálya

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

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik az 1991. évi XLIX. Törvényhez, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyfélről származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a valamely 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 vonatkozó rendelkezései tartalmazzák

- **Panaszkezelési koordinátor:** a Felszámoló szervezet által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs(ak), amelynek feladatait a Felszámoló szervezet székhelyén erre a feladatra kijelölt személy látja el.
- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Felszámoló szervezet eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

A Felszámoló szervezet a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetekben szóban - fogadja el. A kivételes esetben szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet székhelyén történik, melyet a elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel.

Telefonon, vagy személyesen a felszámoló székhelyén történő bejelentés esetén a panaszkezelési koordinátor egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a Panaszt a bejelentő írásban (levél, fax, e-mail) tegye meg. Amennyiben a bejelentő az írásbeli forma elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van (írástudatlan, látássérült, kora, egészségi állapota miatt) kérésére írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

4.2. A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Mindemellett a panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása a Felszámoló szervezet székhelyén, a titkárságon, munkanapokon 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vásár- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

4.2. A panaszok kezelésének eljárási rendje

Az eljárási rendet jelen szabályzat 2. számú melléklete, mint folyamatábra tartalmazza.

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével. Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, ha a vezetővel történő egyeztetés után született megoldás, akkor a panasz, probléma megoldódott. Amennyiben szakmai jellegű a panasz, az egyeztetést a panasszal érintett személlyel kell lefolytatni. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amellyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet vezetőjének, aki a panaszkezelési koordinátor

bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek.. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

5. Záró rendelkezések

5.1. A felszámoló szervezet vezetőjét a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza 5 évig. Az adminisztráció a panaszügyekről összesített nyilvántartást is vezet

5.3 A jelen Szabályzatot a TM-LINE Zrt. székhelyén és pécsi irodájában ki kell függeszteni.

5.4. Panaszkezelési koordinátor: Simon Istvánné irodavezető

5.4. A jelen Szabályzat 2006. január 1. napján lép hatályba.


Somogyi Ferenc
TM-LINE Kft.
ügyvezető

1.sz.melléklet

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszám:

E-mail cím:.....

Ügyszám:

Bejelentés / Panasz időpontja: (év, hó, nap, óra):

Bejelentés / Panasz jellege:

o Szakmai jellegű:

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyonrendezés
- Önkormányzati adósságrendezési eljárás

o Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

o Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

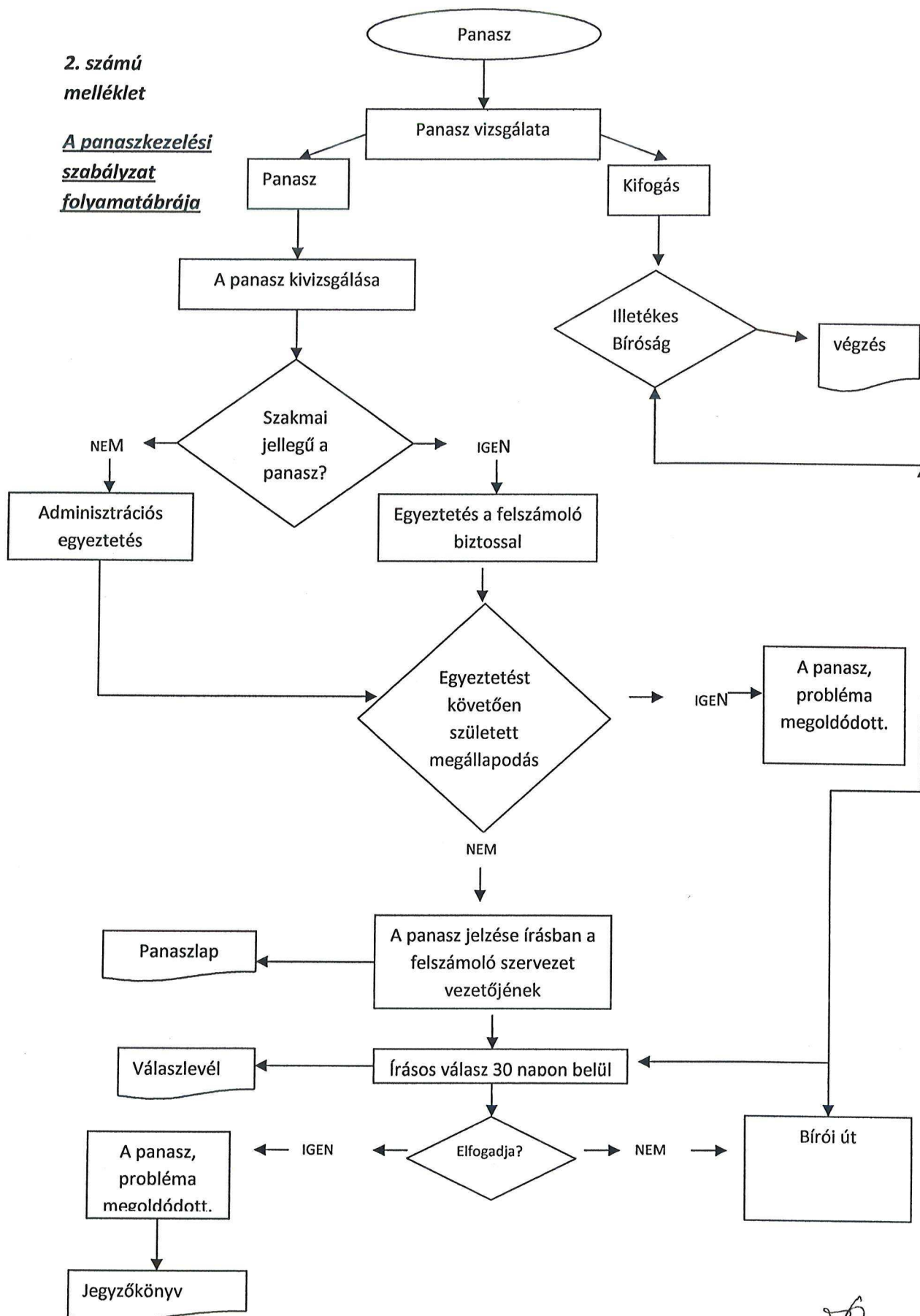
Átvevő munkatárs aláírása:

P.H.

1107

2. számú
melléklet

A panaszkezelési
szabályzat
folyamatábrája



[Handwritten signature]