Hatályos: 2012. január 1-től.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Patik, Varga és Társaik Gazdasági Tanácsadó Zrt-nél a felszámolási eljárásokkal, végelszámolásokkal, vagyonrendezési eljárásokkal, csődeljárásokkal, vagy bármi egyéb fizetésképtelenségi eljárással kapcsolatban érkező panaszok elbírálása gyorsan, hatékonyan, jogszerűen és lehetőleg véglegesen elbírálásra kerüljön.

Ennek érdekében, figyelemmel az 1991. évi IL. törvény rendelkezéseire is, szükségessé vált jelen szabályzat kidolgozása.

I.

A panaszok érkeztetése

I./1. A beérkezett panaszokat azok beérkezésének napján, Társaságunk székhelyén a titkárságvezető (jelenleg Polgár Balázs), akadályoztatása esetén az irodában dolgozó helyettes munkatárs érkezteti, ennek során dátumbélyegzővel látja el, valamint külön iktatószámmal. Az iktatószám első számjegye az adott évben beérkező panaszok sorszámával egyezik meg, törésjel után az adott felszámolási vagy egyéb fizetésképtelenségi eljárás ügyszáma szerepel, míg további törés után az érkezés éve.

A munkaidőn kívüli (8.00-16.00 óra) időpontban érkező panaszok a beérkezést követő első napon kerülnek iktatásra.

Iktatást követően a panasz további két példányban fénymásolásra kerül. Az eredeti példány az érintett ügybe kerül lefűzésre, a második példány az adott ügy referenséhez kerül, míg a harmadik példány a társaság igazgatóságának elnökéhez.

I./2. A beérkező panasz szkennelést követően külön iktatószámon a „panaszok” könyvtárban kerül a központi szerveren elhelyezésre, külön nyilvántartás szerint.

II.

A panasz értékelése

II./1. Az ügy referense két munkanapon belül kigyűjti a panasszal kapcsolatban rendelkezésre álló dokumentumokat, azokról fénymásolatot készít, majd a panaszhoz rövid, tömör véleményt foglal írásban. Az ügy előzményeinek ismerete esetén a referens előterjesztése tartalmazza a tényállás rövid, összefoglaló előadását is, valamint az ügyben tett esetleges korábbi intézkedéseket.

II./2. Az ekként összeállított dokumentáció haladéktalanul átadásra kerül a társaság igazgatósági elnöke részére.

III.

A panasz elbírálása

III./1. A panaszt az igazgatósági elnök saját hatáskörében bírálja el, szükség esetén konzultációt tart. A panasz elbírálására lehetőség szerint annak iktatását követő 15 napon belül sort kell keríteni. Amennyiben az ügyben további dokumentumok, adatok beszerzése, vagy személyes egyeztetés válik szükségessé, úgy az ügyintézési határidő ennek megfelelő tartammal meghosszabbodik.

III./2. A panasz elbírálása körében a következő döntések hozhatók:

- A panasz elutasítása

- A panasz elfogadása
- További dokumentumok bekérése
- Személyes egyeztetés kérése
- Az illetékes Törvényszék tájékoztatása

III./3. A panasz elutasítása:

- A panasz elutasítása

Erre abban az esetben kerülhet sor, ha az minden szempontból megalapozatlannak bizonyul. Ebben az esetben az elbíráló az iktatást követő nyolc napon belül írásban tájékoztatja a panaszost, felhívva a figyelmét arra, hogy amennyiben a felszámoló eljárását bármely vonatkozásban jogszabályba ütközőnek véli, úgy ellene kifogást nyújthat be az illetékes Törvényszékhez. A vonatkozó Cstv.-ben foglalt rendelkezések szó szerint bemásolandók.

- A panasz elfogadása:

Amennyiben a panasz az elbíráló szerint elfogadható, úgy erről a fenti határidőn belül írásban tájékoztatja a panaszost, és megteszi mindazon szükséges intézkedéseket, amelyek a panasszal érintett probléma kiküszöböléséhez szükségesek.

Ebben az esetben is szükséges a panaszos felhívása a kifogás lehetőségére a fentiek szerint.

- További dokumentumok bekérése

Amennyiben a panasz a rendelkezésre álló iratok alapján egyértelműen nem bírálható el, úgy az igazgatóság elnöke a panasz iktatását követő 8 napon belül további iratok csatolására hívhatja fel a panaszt előterjesztőt. Ez esetben az iratok megérkezésének idejével az ügyintézési határidő meghosszabbodik.

- További egyeztetés tartása

Amennyiben a panasz elbírálója szükségesnek véli, úgy személyes egyeztetést kezdeményezhet a panasz előterjesztőjével. Személyes egyeztetés a panaszt előterjesztő kezdeményezése alapján is tartható. Személyes egyeztetés tartása esetén a felszámoló szervezet részéről a referens és az igazgatóság elnöke kötelezően vesz részt. A személyes egyeztetésről minden esetben jegyzőkönyv készül.

- A Törvényszék tájékoztatása

Amennyiben az elbíráló szükségesnek véli, úgy a panasz másolati példányát kísérőlevéllel megküldi az illetékes Törvényszéknek tájékoztatás céljából. Amennyiben ezen intézkedése szükséges, abban az esetben is kötelező a panaszos erről történő tájékoztatása.

IV.

Általános rendelkezések

IV./1. Társaságunk a beadvány, vagy előterjesztés elnevezésétől függetlenül panasznak azokat a bíróság döntési kompetenciájába nem tartozó írásban, telefaxon, elektronikus úton, vagy személyesen tett, szóbeli bejelentéseket tekinti, amelyek a Társaságunknál folyamatban lévő, vagy korábban folyamatban volt, illetve egyéb, a felszámoló szervezet működésével, munkájával, vagy egyéb, a munkatársaink, alkalmazottjaink, megbízottjaink tevékenységével kapcsolatos sérelmet tartalmaz.

Kétség esetén az igazgatósági elnök véleménye dönt.

IV./2. Amennyiben a panasz nem írásban, hanem szóban, vagy telefonon érkezik, úgy az arról történő tudomást szerzést követően a tudomást szerző haladéktalanul tájékoztatja az igazgatóság elnökét, írásbeli feljegyzés formájában.

IV./3. A panaszok elbírálása során törekedni kell a soron kívüli eljárás mellett az ügy békés rendezésére.

IV./4. A panasszal kapcsolatos minden dokumentum őrzési ideje igazodik a panasszal érintett eljárással kapcsolatos iratok őrzési idejéhez.

Konkrét ügyhöz nem kötődő panasz őrzési ideje az iktatástól számított 5 év.

IV./5. A panaszkezelési szabályzatot a felszámoló szervezet székhelyén és fióktelepén az ügyfelek számára elérhetővé kell tenni.

Csurgó, 2012. január 2.

Dr. Varga János

igazgató