

Account Controll Kft.

1119 Budapest, Fehérvári út 85. C. ép. 4.em.

Telefon: + 36 1 365-1747 fax: +36 1 365-1748

e-mail: management@account-controll.hu

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1.

A panasz

Az Account Controll Kft. a panaszok¹ bejelentését írásban, – kivételes esetekben szóban - fogadja el. Amennyiben a szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet székhelyén történik, azt elsődlegesen a belső ellenőr, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzíti.

Telefonon, vagy személyesen a felszámoló székhelyén történő bejelentés esetén a belső ellenőr 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 belső ellenőr rögzíti a panaszt.

2.

A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a belső ellenőr, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. A belső ellenőr 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 vasár- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a belső ellenőr.

3.

A panaszok kezelésének eljárási rendje

Az eljárási rendet folyamatábra rögzíti (2. számú melléklet).

A beérkezett panasz rögzítése után a belső ellenőr megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével (vagy az erre kijelölt vezetővel). 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, amellyel a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a belső ellenőr értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet vezetőjének, aki a belső ellenőr bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

¹ Panasz: minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy_érdeksérelmekre 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.

4.

Záró rendelkezések

A felszámoló szervezet taggyűlését és az ügyvezető igazgatót a belső ellenőr tájékoztatja a panaszügyintézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza 3 évig.

A Panaszkezelési Szabályzatot a felszámoló szervezet székhelyén függesztjük ki.

Budapest, 2016. október 13.



Terdik Tibor
ügyvezető

2. sz. melléklet
A panaszkezelési
szabályzat
folyamatábrája

