

## Panaszkezelési Szabályzat

### 1. A szabályzat célja

A Panaszkezelés Szabályozásának célja, a szervezet tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, kiemelten kezelve a felszámolási és vagyonkezelési főtevékenységet, továbbá célja a Társaság által végezett feladatok jogi és szakmai munkavégzés biztonságának a növelése.

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

### 2. A Szabályzat hatálya

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

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik valamennyi vonatkozó jogszabály előírásához, kiemelten **a csődeljárásról és felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvényhez, a felszámolók névjegyzékéről szóló 14/2021. (X.29.) SZTFH rendelethez**, továbbá a gazdasági társaságokról szóló 2006.évi IV. törvényhez, a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról szóló 2006.évi V. törvényhez.

### 3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a DATA-NOVA Solvent Kft., mint gazdasági szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő megbízott 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, valamint a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény vonatkozó rendelkezései tartalmazzák

- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a DATA-NOVA Solvent Kft. eljárását vagy valamelyik konkrét tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a DATA-NOVA Solvent Kft. tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

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

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

A DATA-NOVA Solvent Kft. a panaszok bejelentését írásban fogadja. A DATA-NOVA Solvent Kft. minden olyan tartalmú levelet, mail üzenetet, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel.

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

##### **A panaszbejelentés csatornái:**

**1103 Budapest, Gyömrői út 78.**

<http://www.datanova.hu/modules/panaszkezeles/index.php>

[datanovasolvent@datanova.hu](mailto:datanovasolvent@datanova.hu)

##### **4.2. A panaszbejelentések átvétele**

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési koordinátor feladata. A panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása a DATA-NOVA Solvent Kft. székhelyén, munkanapokon 9-15 óra között történik. Munkanapokon 15 óra után vagy munkaszüneti, illetve vásár- és ünnepnapokon érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.


#### 4.3. 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 az ügyben kijelölt felszámoló biztossal. Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, ha a felszámoló biztossal 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, amelyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt 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 ügyvezetőjét a panaszkezelési koordinátor havonta egy alkalommal tájékoztatja a panasz ügyintézési tevékenység aktuális állapotáról.
- 5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a panaszkezelési koordinátor őrzi meg és irattározza 3 évig. A panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet (3. számú melléklet).
- 5.3 A jelen Szabályzat a DATA-NOVA Solvent Kft. székhelyén kerül kifüggesztésre.
- 5.4. A jelen Szabályzat 2021. március 1-én lép hatályba.

 **DATA-NOVA Solvent Kft.**  
1103 Budapest, Gyömrői út 78.  
Adószám: 28756385-2-42

---

Tamus Antal  
ügyvezető

*1.számú melléklet*

## BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Telefonszám:

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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

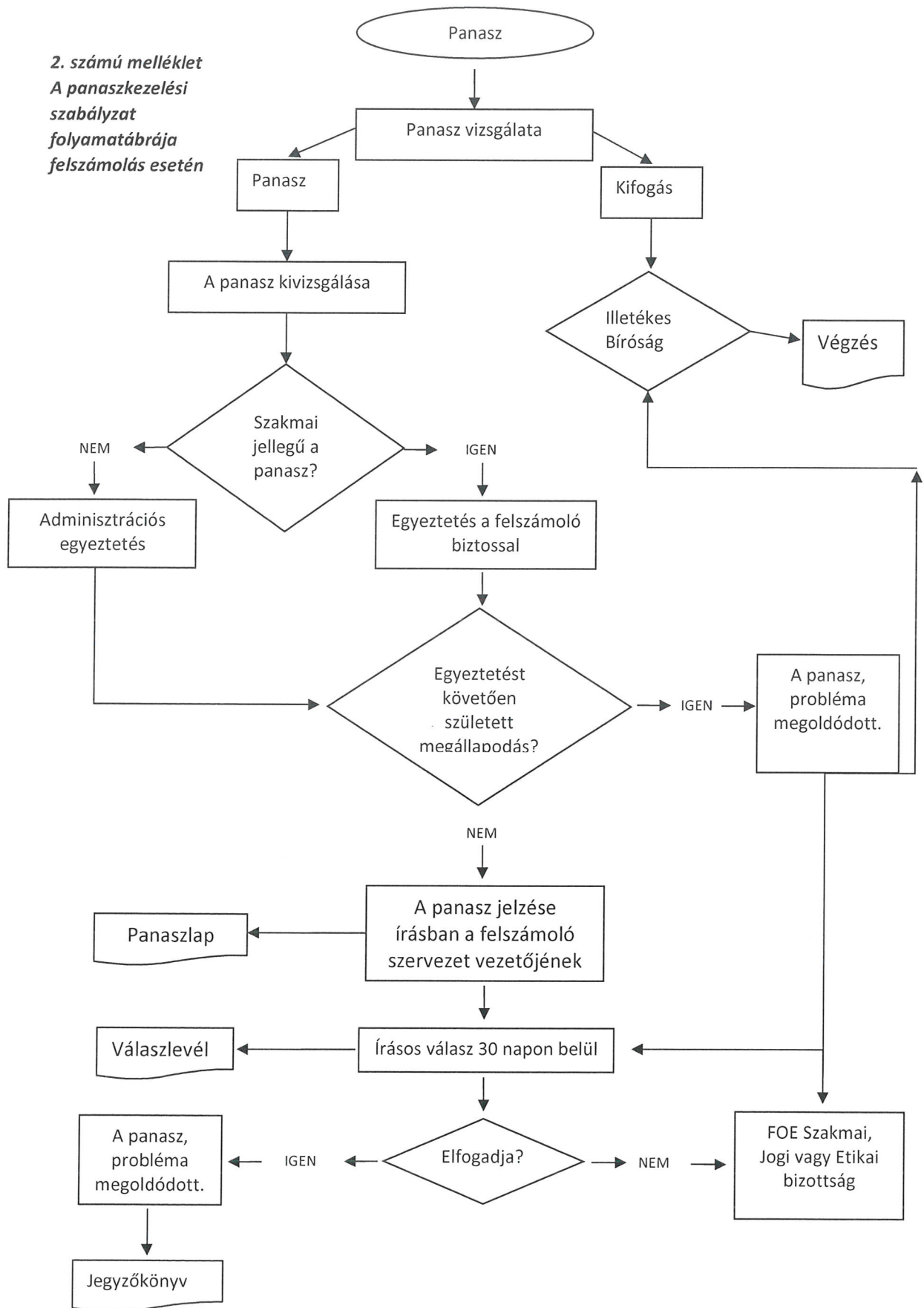
Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása: .....

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

P.H.

2. számú melléklet  
A panaszkezelési szabályzat folyamatábrája felszámolás esetén



3. számú melléklet

PANASZNYILVÁNTARTÁS

Megnevezés:

Ügyiratszám:

Érintett cég neve, címe, Cg. száma:

Panasz beérkezésének dátuma:

Panasztevő neve, címe:

Panasz típusa:

Válasz:

Válasz dátuma:

Felelős (kijelölt felszámoló biztos):