

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**2021. február 15.**

*Dr. Mozol Rita*

**Dr. Mozol Rita**  
**Ügyvezető**

# **Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft.**

## **Panaszkezelési Szabályzata**

### **1. A szabályzat célja**

A panaszkezelés szabályozásának célja, az 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról hatálya alá tartozó felszámoló szervezetek tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

Jelen tervezet szabályozza 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 a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról, a 2006. évi V. törvényhez a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról, a Felszámolók névjegyzékéről szóló rendelethez, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

### **3. Értelmező rendelkezések**

**Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől 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, valamint a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. 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 panasz bejelentésének módjai**

##### Szóbeli panasz:

- Személyesen, a panszügyintézés helye: Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft., 1113. Budapest, Harcos utca 4.
- ideje: hétfő-csütörtök: 10-14.00 óráig

##### Írásbeli panasz

- személyesen átadott irat alapján
- postai úton: Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft., 1113. Budapest, Harcos utca 4.
- elektronikus levélben: [info@ignoramus.hu](mailto:info@ignoramus.hu)

#### **5. A panasz kivizsgálása**

Az Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Az Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft. a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

##### Szóbeli panasz

Az Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

##### Írásbeli panasz

Az Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

## 6. A panasz nyilvántartása

Az Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tárgy megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját

Az Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

Az Ignoramus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft. panaszfelelős személyt jelöl ki, akinek a feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

Panaszfelelős személy: Dr. Kégl István

A Panaszkezelési Szabályzat 2021. február 15-én lép hatályba.

Budapest, 2021. február 15.



Dr. Mozol Rita  
Ügyvezető