

## A Wind Up Felszámoló és Válságkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

### PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

#### I. Bevezető

A WIND UP Felszámoló és Válságkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1143 Budapest, Stefánia út 75. III. emelet 15.; cjsz.: 01-10-047591; képviseli: Dobronyi Gábor vezérigazgató) a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény, és a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény hatálya alá tartozó eljárásokban a felszámoló szervezetek névjegyzékében felvett WIND UP Felszámoló és Válságkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság által ellátandó feladatok vonatkozásában az alábbi *panaszkezelési szabályzat* megalkotására került sor.

#### II. A Panaszkezelési szabályzat célja

A WIND UP Felszámoló és Válságkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: WIND UP Zrt.) jelen panaszkezelési szabályzatot azért alkotta meg, hogy érvényre juttassa az általa felszámolóként, vagyonfelügyelőként, végelszámolóként, vagyonrendezőként lefolytatott, a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény és a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény hatálya alá tartozó eljárások, továbbá az ezen eljárásban részt vevők jogi és szakmai biztonságát az eljárások során beérkező panaszok, kérelmek jogszerű kezelése útján.

Jelen Panaszkezelési szabályzat szabályozza a fenti eljárásokban az ügyfelek által tett bejelentéseknek, panaszoknak, továbbá javaslatoknak a fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatoknak, kompetenciáknak és eljárásoknak a WIND UP Zrt. szervezetén belüli, illetve a felülvizsgálati szervek egységes rendjének kialakítása.

#### III. Értelmező rendelkezések

- Cstv.: a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény;
- Ctv.: a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény;
- Eljárások: a Cstv. és a Ctv. hatálya alá tartozó csődeljárás, felszámolási eljárás, vagyonrendezési eljárás és végelszámolás
- Felszámoló szervezet: a WIND UP Zrt., ha csődeljárásban vagyonfelügyelőként, felszámolási eljárásban felszámolóként, vagyonrendezési eljárásban vagyonrendezőként és végelszámolásban végelszámolóként jár el;

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedők egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul.
  - Nem minősül panasznak: - általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése és az a „kifogás”, amely benyújtásának szabályait, illetve eseteit a Cstv., valamint a Ctv. 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 által folytatott Eljárásokban a Felszámoló szervezet valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban terjeszt elő a konkrét tevékenységet, szolgáltatást sérelmező panaszt. E körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

#### **IV. A Panaszkezelési szabályzat hatálya**

A Panaszkezelési szabályzat személyi hatálya kiterjed a Felszámoló szervezet vezérigazgatójára, valamennyi tagjára, munkavállalóira, a, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a Felszámoló szervezet javára tevékenykedőkre is.

A Panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya az Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására terjed ki a Cstv.,Ctv., továbbá a felszámolók névjegyzékéről szóló 114/206 (V.12) kormányrendelet, és a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabálya, Szervezeti és Működési Szabályzata és Etikai kódexe rendelkezései érvényre juttatása céljából.

#### **V. A panasz bejelentése**

A panaszt a panaszos elsődlegesen írásban jogosult megtenni a jelen szabályzat 1. mellékletét képező formanyomtatványon. A formanyomtatvány mellőzése mellett a Felszámoló szervezethez intézett azon írásbeli, papíron vagy e-mail üzenet útján intézett megkeresés, amely megfelel a „panasz” III. pontban írt feltételeinek, szintén panasznak minősül, és a Felszámoló szervezet azt panaszként kezeli.

A szóban, telefon útján vagy a Felszámoló szervezet székhelyén, fióktelepein bejelenteni kívánt panasz esetén a panaszkezelési koordinátor felhívja a panaszost, hogy panaszát írásban terjessze elő, és szükség esetén a panaszos rendelkezésére bocsátja az 1. melléklet szerinti nyomtatványt.

Amennyiben az ügyfél az írásos panasz megtételében önhibáján kívül (írástudatlan, látássérült, kora, egészségi állapota miatt) akadályoztatva van, úgy a panasz szóban is megtehető a Felszámoló szervezet székhelyén. Ebben az esetben a panaszkezelési koordinátor a szóbeli panaszt az 1. melléklet szerinti nyomtatványon rögzíti.

## **VI. A panasz átvétele**

A postai úton vagy e-mail üzenetben továbbított panaszokat a Felszámoló szervezet székhelyére (1143 Budapest, Stefánia út 75. III. emelet 15.) illetve a Felszámoló szervezet [windupzrt@gmail.com](mailto:windupzrt@gmail.com) e-mail címére kell megküldeni.

Az e-mail üzenetben megküldött panaszok beérkezéséről a panaszos e-mail üzenetben visszaigazolást kap.

A személyesen átadott panaszokat a Felszámoló szervezet székhelyén a Felszámoló szervezet bármely munkatársa átveheti minden munkanap reggel 9 órától délután 16 óráig.

A panasz elintézésére vonatkozó ügyintézési határidő a panasz beérkezését követő munkanapon kezdődik.

## **VII. A beérkezett panasz elintézésének a rendje**

A panasz beérkezését követően a panaszkezelő koordinátor a panaszt megvizsgálja, szükség esetén egyeztet a Felszámoló szervezet vezérigazgatójával és az Eljárásokban eljáró felszámolóbiztossal (vagyonfelügyelővel, vagyonrendezővel, végelszámolóval).

Amennyiben a panasz adminisztratív jellegű, úgy az Eljárásokat lefolytató felszámolóbiztossal (vagyonfelügyelővel, vagyonrendezővel, végelszámolóval) lefolytatott egyeztetést követően a panaszkezelő koordinátor az adminisztrációs hibát kijavítja, egyúttal szóban, szükség esetén írásban egyeztet a panaszossal. Amennyiben panaszos az adminisztrációs hiba kijavítását elfogadja, úgy a panaszügy további értesítés nélkül lezárul.

Szakmai jellegű panasz esetén a panaszkezelő koordinátor egyeztet a Felszámoló szervezet vezetőjével és az Eljárásokat lefolytató felszámolóbiztossal (vagyonfelügyelővel, vagyonrendezővel, végelszámolóval), majd ezen egyeztetést követően a kialakított megoldási javaslatról írásban, harminc napon belül ajánlott tértivevényes levél útján értesíti a panaszost. Amennyiben a panaszos válaszát ezen levélre ajánlott, tértivevényes levél formájában 8 (nyolc) napon belül nem adja postára, úgy a megoldási javaslat elfogadottnak minősül, és a panaszügy befejeződik.

Amennyiben a fenti panaszügyekkel kapcsolatban közölt megoldási javaslattal a panaszos nem ért egyet és ezt a megoldási javaslat közlésétől számított nyolc napon belül postára adott, ajánlott tértivevényes levél formájában bejelenti, úgy az Eljárásokat lefolytató felszámolóbiztos

(vagyonfelügyelő, vagyonrendező, végelszámoló) írásos, részletes indokolást is tartalmazó levélben közli az álláspontját a panaszossal. Ezen levélnek tartalmaznia kell a jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatást is. A jogorvoslati lehetőségek használatáról a panaszos ügyfél dönt.

### **VIII. Záró rendelkezések**

A panaszkezelési koordinátor rendszeresen tájékoztatja a Felszámoló szervezet vezetését, tagságát és az Eljárásokban eljáró felszámolóbiztosokat (vagyonfelügyelőket, végelszámolókat, vagyonrendezőket) a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

A panaszügyi koordinátor a 2. melléklet szerinti nyomtatványon a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a panaszkezelési koordinátor 5 évig őrzi meg, ezt követően irattárolásra kerül. További őrzési ideje 3 év.

A jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet honlapján kell közzétenni és a felszámoló szervezet székhelyén és telephelyein hozzáférhető állapotban megőrizni.

A jelen szabályzat 2017.01.25-én lép hatályba.

Budapest, 2017.01.25

1. Melléklet

Ügyszám:.....

**BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY**

Ügyfél neve: .....Postacíme: .....

Anyja neve: .....

Telefonszáma: .....

Szakmai jellegű bejelentés esetén az adós társaság megnevezése:

.....

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

Bejelentés / Panasz jellege:

**o Szakmai jellegű:**

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyonszerkeztetés
- 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: .....**

## 2. Melléklet

Panaszügyszám:.....

### **PANASZ NYILVÁNTARTÁS**

**Melyik adóssal kapcsolatos a bejelentés:**

WIND UP Zrt. részéről érintett felszámoló/végelszámoló stb:

Panasz beérkezés dátuma:

Panasz beérkezésének forrása:

Panasz típusa:

### **Válasz**

Válasz dátuma:

Felelős:

Válasz: