

DATASTEP Kft.

c. H-1103 Budapest, Gyömrői út 80. Fsz. 1.

e. datastep@t-online.hu

w. www.datastep.hu

t. 06 (1) 431-07-16

f. 06 (1) 431-07-17



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 szervezetben 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. tv-hez, a felszámolóknévjegyzékéről szóló 114/2006. sz. rendelethez**, továbbá a gazdasági társaságokról szóló 2006.évi IV.tv-hez, 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 DATASTEP 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.

DATASTEP Kft.

c. H-1103 Budapest, Gyömrői út 80. Fsz. 1.

e. datastep@t-online.hu

w. www.datastep.hu

t. 06 (1) 431-07-16

f. 06 (1) 431-07-17



- **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 az DATASTEP Kft. eljárását, vagy valamelyik konkrét tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a DATASTEP Kft. tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

A DATASTEP Kft. a panaszok bejelentését írásban fogadja. A DATASTEP 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 (írastudatlan, látássérült, kora, egészségi állapota miatt) kérésére írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

A panaszbejelentés csatornáit:

1103 Budapest, Gyömrői út 80. fszt. 1.

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

datastep@t-online.hu

fax: 431-0717

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 DATASTEP Kft. székhelyén munkanapokon 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vasár- és ünnepnapokon érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

DATASTEP Kft.

c. H-1103 Budapest, Gyömrői út 80. Fszt. 1.

e. datastep@t-online.hu

w. www.datastep.hu

t. 06 (1) 431-07-16

f. 06 (1) 431-07-17



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 alaklommal 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 DATASTEP Kft. székhelyén kerül kifüggesztésre.

5.4. A jelen Szabályzat 2014. augusztus 1-én lép hatályba.

Kovács Gábor sk.

ügyvezető