

**YPLON VAGYONKEZELŐ, FELSZÁMOLÓ ÉS
PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ KFT.**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a módosításokkal egységes szerkezetben

TARTALOMJEGYZÉK

<i>I. Általános rendelkezések</i>	2
<i>I. 1. A Szabályzat célja</i>	2
<i>I. 2. Fogalmak</i>	2
<i>I. 3. Adatkezelés</i>	2
<i>I. 4. Nyelvhasználat</i>	3
<i>I. 5. Képviselő</i>	3
<i>II. A panasz bejelentése</i>	3
<i>II. 1. Szóbeli panasz</i>	3
<i>II. 2. Írásbeli panasz</i>	3
<i>III. A panasz elintézése</i>	4
<i>III.1. A panasz kivizsgálása</i>	4
<i>III.2. Döntés a panaszügyben</i>	4
<i>III.3. Jogorvoslati lehetőségek</i>	4
<i>IV. Nyilvántartás</i>	5
<i>Záradék</i>	5
<i>Melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány</i>	

YPLON VAGYONKEZELŐ, FELSZÁMOLÓ ÉS PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ KFT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

I. 1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza az YPLON Vagyonkezelő, Felszámoló és Pénzügyi Tanácsadó Kft. (a továbbiakban: Társaság) által a panaszügyintézés során egységesen – a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül – követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

I. 2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben

- panasz: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);
- panaszos: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki (amely) amely a Társaság eljárását – annak valamely konkrét tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatban – sérelmezi, függetlenül attól, hogy a Társasággal közvetlenül vagy közvetve kerül-e kapcsolatba;
- kifogás: a vonatkozó jogszabályokban (így különösen a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi II. törvényben) meghatározott, az arra jogosult által igénybe vett jogorvoslati eszköz; a kifogás nem minősül panasznak, azonban panaszként kell kezelni a „kifogás” elnevezésű beadványt is akkor, ha az a bíróságra történő benyújtás nélkül, közvetlenül a Társasághoz érkezik.

I. 3. Adatkezelés

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

I. 4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság – amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő foglalkoztatottal vagy közreműködővel rendelkezik – biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést. A Társaság

minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

I. 5. Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

II. A panasz bejelentése

II. 1. Szóbeli panasz

A panasz szóban bejelenthető

- a) személyesen, a Társaság székhelyén (1025 Budapest, Csévi út 11/b.), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében;
- b) személyesen, a Társaság bármely fióktelepén, annak nyitvatartási idejében;
- c) telefonon, a Társaság +36 1 200-5464-es telefonszámán, minden munkanapon 8⁰⁰ órától 16⁰⁰ óráig.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

A szóban, illetve telefonon tett panaszt a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja írásban rögzíti, a jelen Szabályzat Mellékletét képező nyomtatvány alkalmazásával; ehhez a panaszostól további információkat kérhet.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének (székhelyének) megadása; ennek hiányában a Társaság a panaszt nem tekinti benyújtottnak. E körülményről a Társaság eljáró alkalmazottja a panaszfelvétel során a panaszost külön is tájékoztatja.

II. 2. Írásbeli panasz

A panasz írásban benyújtható

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén (1025 Budapest, Csévi út 11/b.), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, minden munkanapon 8⁰⁰ órától 16⁰⁰ óráig;
- b) postai küldeményként, a Társaság fenti székhelyére címezve;
- c) a személyesen vagy más által átadott irat útján, a Társaság fióktelepein, azok nyitva tartási idejében, illetve postai küldeményként, a Társaság bármely fióktelepére címezve;
- d) telefaxon a Társaság +36 1 392-0352-es faxszámára elküldve, bármely nap 0-24 óráig;
- e) elektronikusan, a Társaság yplon@t-online.hu e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének (székhelyének) megadása, továbbá a panasz aláírása; e feltételek hiányában a Társaság a panaszt nem tekinti benyújtottnak.

Személyesen benyújtott panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában (elsődlegesen a jelen Szabályzat Mellékletét képező nyomtatvány kitöltésében), továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott irat egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

III. A panasz elintézése

III.1. A panasz kivizsgálása

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A Társaság a panaszt ügyfélbarát módon mérlegeli. A panaszról a Társaság ügyvezetője jogosult dönteni (az ügyintéző előterjesztése alapján), kivéve azokat a csekélyebb súlyú eseteket (pl. adminisztrációs hiba, elírás, számszaki tévedés), amelyek ügyintézői hatáskörben is orvosolhatók; az így orvosolt panaszokról az ügyintéző 3 munkanapon belül köteles tájékoztatni az ügyvezetőt.

A szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panasz a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálásra és szükség szerint orvosolásra kerül.

A Társaság fióktelepére érkezett panaszt legkésőbb a következő munkanapon a székhelyre kell továbbítani. Az ügyintézési határidő a panasz fióktelephez történt érkezésétől számít.

Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a jelen Szabályzat 1. sz. Mellékeltét képező nyomtatvány kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

Az írásbeli panaszt a Társaság a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és a korábbiakban már kivizsgált panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság ismételen nem vizsgál.

III.2. Döntés a panaszügyben

Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről, illetve – igény és lehetőség esetén – a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan.

III.3. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszos nem ért egyet a Társaság válaszával, illetve eljárásával, úgy (a panasz tartalmára, illetve jellegére, valamint az ügyfél jogosultságára is figyelemmel)

- kifogást nyújthat be az eljárásra illetékes törvényszéknél;
- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál pert indíthat a Társaság ellen;
- a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesülete (1037 Budapest, Bécsi út 85.) Etikai Bizottságának eljárását kezdeményezheti a Társasággal szemben.

IV. Nyilvántartás

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 3 évig megőrzi.

A Társaság panaszkezelési koordinátort jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak és egyéb szabályozóknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

Záradék

Jelen módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Szabályzat a mai napon lép hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Budapest, 2012. augusztus 1.

YPLON KFT.
1025 Budapest, Csévi u. 11/b.
adószám: 11050023-2-41
Banksz.sz.:
11996224-06089494-10000001

Varga Balázs
ügyvezető

Melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél neve:

Címe:

Telefonszám:

Ügyszám:

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

Bejelentés / Panasz jellege:

- Szakmai jellegű:
 - Csődeljárás
 - Felszámolási eljárás
 - Végelszámolás
 - Vagyonrendezés
 - Önkormányzati adósságrendezési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

.....

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása: