

**NEMZETI**

Reorganizációs Nonprofit Kft. 1133 Budapest, Pozsonyi út 56.  
Levelezési cím: 1354 Budapest, Pf.: 44.  
Tel./Fax: +36 1 235-3511 Email: info@nrn.hu

---

**U – "7" számú**

**ÜGYVEZETŐI UTASÍTÁS**

**SZ-7/v1 számú**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**hatályba helyezéséről**

Alulírott dr. Kovács Csaba a Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (1133 Budapest, Pozsonyi út 56.) ügyvezetője a Társaság **SZ-7/v1** számú '**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**'-ot a mai nappal hatályba léptetem.

Felhívom a Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság titkárságvezetőjét, hogy a szabályzat irattárolásáról, valamint a Társaság Munkavállalóival és Megbízottjaival történő megismertetéséről gondoskodják.

Kelt, Budapest. 2012. december 04.

**NEMZETI REORGANIZÁCIÓS  
NONPROFIT KFT.**  
1133 Budapest, Pozsonyi út 56.  
Asz.: 24181970-2-41



dr. Kovács Csaba

ügyvezető

Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Kft.

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Szabályzat száma: **SZ-7**

Verzió száma: **v1**

Hatályba lépés dátuma: **2012. december 04.**

Hatályon kívül került: -

Hatályos mellékletek: -

Jóváhagyó: **dr. Kovács Csaba ügyvezető**

**U-„7” számú Ügyvezetői utasítással**

## TARTALOM

### Tartalom

ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
Bevezetés.....	3
A szabályzat célja.....	3
Alapelvek.....	3
Fogalmi meghatározások.....	3
A „panaszbejelentés” módja.....	4
Bejelentés szóbeli panasz esetén.....	4
Bejelentés írásbeli panasz esetén.....	4
A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA.....	4
Az egyszerű megítélésű szóbeli panasz:.....	4
Írásbeli panasz:.....	5
PANASZNYILVÁNTARTÁS ÉS ADATVÉDELEM.....	5
Nyilvántartás.....	5
Panaszkezelés folyamatának bemutatása.....	6
JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	7
EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	7

## ÁLTALÁNOS RÉSZ

### Bevezetés

A **Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Kft.** (székhely: 1133 Budapest, Pozsonyi út 56., cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg. 01-09-994411) Ügyfél panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy közvetlen Ügyfeleink ill. a Társaságunk által kezelt, fizetésképtelenségi eljárás alá vont cégek Ügyfeleinek elégedettsége, érdekeinek és igényeinek magas szintű kielégítése érdekében a panaszok kivizsgálásának, nyilvántartásának és érkeelésének rendje szerves részévé váljon Társaságunk tevékenységének.

A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

### Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a bejelentéseket a FoKi informatikai rendszerünkben rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Társaságunk a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A kezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni kell.

### Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** Társaságunk tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos Társaságunk eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- **Ügyfél vagy Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely Társaságunk szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában Társaságunk ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaságunk eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be;

akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett. Panasz bejelentése, rögzítése

**A felszámoló szervezet működésével kapcsolatos panaszokat közvetlenül a felszámoló szervezet titkársága, vezetése felé tehetik meg szóban, és írásban egyaránt.**

## A „panaszbejelentés” módja

- a) Szóbeli panasz:       - személyesen,  
                                  - telefonon.
- b) Írásbeli panasz:       - személyesen vagy más által átadott irat útján,  
                                  - postai úton,  
                                  - elektronikus levélben,  
                                  - telefaxon.

## Bejelentés szóbeli panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a "panasz" a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél Társaságunk munkatársaihoz személyesen vagy telefonon (06-30 923 6508; 06 30 923 6578-) munkanapokon 8 és 16 óra fordulhat.

## Bejelentés írásbeli panasz esetén

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén Társaságunk vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

### Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- Társaságunk ügyfélszolgálati irodájának címére (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14., Lurdy Ház),
- Társaságunk székhelyének címére (1133 Budapest, Pozsonyi út 56.),
- Társaságunk központi e-mail címére ([info@nrn.hu](mailto:info@nrn.hu)),
- Társaságunk központi telefax számára (06-1-210-0425).

## A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

### Az egyszerű megítélésű szóbeli panasz:

Társaságunk haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet

vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén Társaságunk az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

### Írásbeli panasz:

Társaságunk a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén Társaságunk a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során Társaságunknak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert Társaságunk az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Társaságunk a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

## PANASZNYILVÁNTARTÁS ÉS ADATVÉDELEM

### Nyilvántartás

Társaságunk az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és eljárási rend tovább fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat ( pl.: panasz oka, gyakorisága)

Társaságunk az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiválja és a Felügyelet kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. Társaságunk ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

### Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően Társaságunk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;

- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

## JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén Társaságunk az Ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

Konkrét fizetéseképtelenségi eljárás tekintetében a jogszabályi környezet által meghatározott módon az illetékességgel rendelkező bíróság (Törvényszék) felé kifogással élhet.

## EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Jelen panaszkezelési szabályzatát Társaságunk székhelyén, valamennyi fiók telephelyén és honlapján ([www.nrn.hu](http://www.nrn.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Budapest, 2012. december 04.

NEMZETI REORGANIZÁCIÓS  
NONPROFIT KFT.  
1133 Budapest Pozsonyi út 56  
Asz. 24181970 2-41



dr. Kovács Csaba

ügyvezető

Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Kft.

Hatályba lépett 2012. december hó 04. napján U-„7” számú Ügyvezetői utasítás alapján.