NEMZETI REORGANIZÁCIÓS NONPROFIT KFT.

Tel.: +36 30 923-6508
Fax.: +36 1 210-0425
E-mail:info@nrn.hu
Cégjegyzékszám: 01-09-994411

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.
Levelezési cím: 1463 Budapest, Pf.: 944.
Honlap: https://www.nrn.hu
Adószám: 24181970-2-43

A

NEMZETI REORGANIZÁCIÓS NONPROFIT KFT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2026. január hó 1. napjától

Tel.: +36 30 923-6508
Fax.: +36 1 210-0425
E-mail:info@nrn.hu
Cégjegyzékszám: 01-09-994411

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.
Levelezési cím: 1463 Budapest, Pf.: 944.
Honlap: https://www.nrn.hu
Adószám: 24181970-2-43

Tartalom

PREAMBULUM 3

I. A SZABÁLYZAT HATÁLYA 3

II. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR 3

III. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK 4

IV. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI 4

V. PANASZOS ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ VÉDELME 6

VI. KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK VÉDETT ELEKTRONIKUS RENDSZERE 6

VII. ADATKEZELÉS 6

VIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK 6

Tel.: +36 30 923-6508
Fax.: +36 1 210-0425
E-mail:info@nrn.hu
Cégjegyzékszám: 01-09-994411

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.
Levelezési cím: 1463 Budapest, Pf.: 944.
Honlap: https://www.nrn.hu
Adószám: 24181970-2-43

PREAMBULUM

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja a Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasággal (a továbbiakban: Társaság), valamint a Társaság által kezelt csőd-, felszámolási, végelszámolási, szerkezetátalakítási, törvényességi felügyeleti és helyi önkormányzatok adósságrendezési eljárások (a továbbiakban együtt: fizetésképtelenségi eljárások) alá vont gazdálkodó szervezetekkel kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések egységes szabályozás alapján történő hatékony, átlátható, magas szintű kezelésének, megválaszolásának és ügymenetének meghatározása. A Társaság, mint állami tulajdonban álló nonprofit gazdasági társaság köteles a panaszok és közérdekű bejelentések fokozott átláthatóságára és jogszerű kezelésére.

I. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Alanyi hatály

Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság munkavállalóira, valamint a Társasággal munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyekre. A Társaság nem alakít ki külön szervezeti egységet a panaszok kezelésére, ezért is kiemelt jelentőségű, hogy valamennyi munkavállaló szükség esetén a jelen szabályzatban rögzítetteknek megfelelően járjon el.

Tárgyi hatálya

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság feladatkörébe tartozó fizetésképtelenségi eljárások alatt álló gazdasági szervezetek ügyfelei által a Társaságnak, illetve a fizetésképtelenségi eljárásokkal érintett gazdasági szervezeteknek címzett bejelentéseire, panaszaira, a közérdekű bejelentésekre, valamint a panaszok fogadásának, kivizsgálásának, kezelésének, megoldásának eljárási rendjére.

Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A bejelentéseket 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.

II. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

A Szabályzatban foglaltak alkalmazása során különösen az alábbi jogszabályokra kell figyelemmel lenni:

- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasz tv.)
- a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény (Cstv.);
- a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény (továbbiakban: Ctv.)

Tel.: +36 30 923-6508
Fax.: +36 1 210-0425
E-mail:info@nrn.hu
Cégjegyzékszám: 01-09-994411

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.
Levelezési cím: 1463 Budapest, Pf.: 944.
Honlap: https://www.nrn.hu
Adószám: 24181970-2-43

III. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése, valamint a fizetésképtelenségi szakértő jogsértő magatartása vagy mulasztása ellen irányuló kifogás, amely benyújtásának szabályait a Cstv., valamint a Ctv. rendelkezései szabályozzák.

Közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Panaszos / Közérdekű adatbejelentő / Ügyfél: minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság, vagy a Társaság által kezelt, fizetésképtelenségi eljárás alá vont gazdasági társasággal kapcsolatosan panaszt vagy közérdekű bejelentés fogalmaz meg.

Eljárásra jogosult szerv: A Szabályzat alkalmazásában eljárásra jogosult szerv alatt a Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Kft. értendő, mint panaszkezelésre kötelezett gazdálkodó szervezet, amely nem minősül hatóságnak."

IV. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv).

A szóbeli panaszról vagy a szóbeli közérdekű bejelentésről az eljárásra jogosult szerv jegyzőkönyvet vesz fel, melynek másodpéldányát a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára átadja.

Írásbeli panaszt és közérdekű bejelentést a Társaság alábbi elérhetőségein lehet benyújtani:

a) postai úton: Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Kft., 1463 Budapest, Pf.: 944
b) elektronikus úton: info@nrn.hu címre.

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Társasághoz történő beérkezésétől számított harminc (30) napon belül kell elintézni.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell.

A panaszok befogadása és átvétele elsősorban Társaság titkárság munkatársainak a feladata és kötelezettsége. A panasz/közérdekű bejelentés befogadása és iktatása munkanapon, munkaidőben (9-16 óra között) történik, míg a munkaidőt követően vagy a munkaszüneti, szombaton, vasárnap és ünnepnapokon e-mail formájában érkező panasz/közérdekű bejelentés a következő munkanapon kerül befogadásra és iktatásra.

A Társaság a befogadott és iktatott panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását haladéktalanul, de legkésőbb 1 munkanapon belül megkezdi.

A beérkezett panaszról/közérdekű bejelentésről a befogadó személy haladéktalanul értesíti az ügyvezetőt, valamint - fizetésképtelenségi eljárás alá vont gazdálkodó szervezetet érintő bejelentés esetén – a fizetésképtelenségi szakértőt, illetve minden esetben az érintett egyéb személyt.

Tel.: +36 30 923-6508
Fax.: +36 1 210-0425
E-mail:info@nrn.hu
Cégjegyzékszám: 01-09-994411

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.
Levelezési cím: 1463 Budapest, Pf.: 944.
Honlap: https://www.nrn.hu
Adószám: 24181970-2-43

A Társaság a panaszkezelés teljes folyamata során keletkező iratanyagot, dokumentációt a Társaság Iratkezelési Szabályzatának megfelelően kell iktatja, tárolja, archiválja, valamint az eljárás lezárás időpontjától számítva öt (5) évig megőrzi.

A Társaság kapcsolatot tart a panaszossal/közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel, illetve meghallgathatja.

A Társaság az eljárás során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó jogszabályok és a Társaság Adatvédelmi szabályzatában foglaltak szerint jár el.

Ha panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez terjesztették elő, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc (8) napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

A Társaság mellőzi a panasz/közérdekű bejelentés vizsgálatát az alábbi esetekben:

a) azonosíthatatlan személy teszi a panaszt/bejelentést (anonim bejelentés). Az anonim bejelentés mellőzésétől el kell tekinteni, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál;
b) korábbival azonos tartalmú a beadvány;
c) azonos panaszos vagy közérdekű bejelentő ismételt beadványa;
d) ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől a 6 hónap eltelte után terjeszti elő a panaszt/bejelentést. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi;
e) ha az eljárás során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közölt, a Társaság az eljárást érdemi vizsgálat nélkül befejezi.

A Társaság az alapos panasz/közérdekű bejelentés alapján saját hatáskörébe tartozóan gondoskodik

a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
c) az okozott sérelem orvoslásáról és
d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A Társaság a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok

Tel.: +36 30 923-6508
Fax.: +36 1 210-0425
E-mail:info@nrn.hu
Cégjegyzékszám: 01-09-994411

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.
Levelezési cím: 1463 Budapest, Pf.: 944.
Honlap: https://www.nrn.hu
Adószám: 24181970-2-43

megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

V. Panaszos és a közérdekű bejelentő védelme

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A védelem nem terjed ki olyan esetre, ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közölt, amely esetben a Panasz tv.-ben foglalt következmények alkalmazhatók (büntetőjogi vagy szabálysértési, illetve egyéb eljárás megindítása).

VI. Közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere

A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban ezen alcím alkalmazásában: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik. A bejelentő felület az alábbi honlapon érhető el: https://www.ajbh.hu/ugyinditas-azonositas-nelkul

VII. Adatkezelés

A Társaság a panaszkezelési eljárás során a személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezéseivel összhangban kezeli. Az adatkezelés jogalapja a Társaságot terhelő jogi kötelezettség teljesítése ellátása.

A Társaság kizárólag a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásához, valamint elintézéséhez szükséges személyes adatokat kezeli, azokat harmadik személy részére csak jogszabályban meghatározott esetekben továbbítja.

Az érintettet az adatkezeléssel összefüggő jogairól, valamint az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről a Társaság Adatvédelmi Szabályzata, illetve a honlapján közzétett adatkezelési tájékoztató útján tájékoztatja.

VIII. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2026. január 1. napján lép hatályba és visszavonásig marad hatályban.

Hatályát veszti az U-8/2019. (XI.20.) számú Ügyvezetői utasítással hatályba léptetett SZ-7/v2 számú Panaszkezelési Szabályzat.

Budapest, 2025. december 5.

dr. Pallós Zoltán Imre
ügyvezető
Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Kft.