

## 1. Szabályzat célja

Az ASYLUM Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság (röviden ASYLUM Vagyonkezelő Kft.) jelen panaszkezelési szabályzat rögzíti az ügyfelek-természetes személyek, jogi - és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek- bejelentéseinek és panaszainak befogadásának, kivizsgálásának, illetve a vizsgálat eredményének kezelésének módját, mely a cég tevékenysége során merülne fel.

Továbbá a felmerülő panaszok és kérelmek korrekt, áttekinthető és törvényszerű kezelésének biztosítása, annak érdekében, hogy a szervezetek által végzett tevékenység résztvevőit jogi és szakmai szempontból se érje kár, illetve a panaszok kezeléséből származó tapasztalatoknak precedens teremtő felhasználásának garantálása.

## 2. Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet vezetőire, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság megbízása alapján a felszámolási tevékenységben közreműködőkre is.

A Szabályzat időbeli hatálya: Érvényes visszavonásig.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvényhez, a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvényhez, a Felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. évi Kormányrendeletre, valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos Egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

## 3. Értelmező rendelkezések

- **Nem minősül panasz** általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése, 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 alapján, a jogszabályban rögzítettek szerinti, a felszámoló szervezethez, ill. a bíróságra benyújtott reklamáció.
- **Panasz:** minden olyan ügyféltől vagy ügyfelektől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, írásban vagy szóban (A felszámoló szervezet székhelyén vagy központi ügyintézési helyén hivatali időben szóban (telefonon vagy személyesen) tett panasz csak abban az esetben fogadható be, ill. minősül panasz, amennyiben a bejelentő önmagát hatósági igazolvánnyal igazolja és az írásbeli forma elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van) tett bejelentés, amely az ASYLUM Vagyonkezelő Kft., annak szervezeti egysége, munkavállalója, vagy eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság megbízottja egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul. Az írásbeli panaszt ASYLUM Vagyonkezelő Kft. akkor is befogadja, ha azt nem az erre meghatározott formanyomtatványon érkezett, amennyiben abból a panasz tárgya, az észrevétellel kapcsolatos cselekmény vagy esemény, annak időpontja, valamint az érintett szervezet vagy személy egyértelműen beazonosítható. Az írásbeli beadvány tartalmából egyértelműen ki kell tűnnie, hogy az egyéni jog- vagy érdeksérelem orvoslására irányul.
- **Panaszkezelési koordinátor:** a ASYLUM Vagyonkezelő Kft. által az ügyfélbejelentések, panaszok kezelésnek koordinálására kijelölt munkatárs(ak), aki(k)nek feladata a panaszok nyilvántartása és jelen szabályzat szerinti kezelésének koordinálása.
- **Ügyfél:** minden olyan egyértelmű beazonosítható és a panasszal kapcsolatos felszámolási tevékenységben érdekelt magyar és külföldi természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely által benyújtott, fentiekben definiáltak szerint tett panasz keretében az ASYLUM Vagyonkezelő Kft. eljárásával, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban tesz észrevételt. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a ASYLUM Vagyonkezelő Kft. felszámolási tevékenységével kapcsolatba kerül.

## 4. Panaszkezelés rendje

### 4.1 A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban az ASYLUM Vagyonkezelő Kft. panasszal érintett tevékenységért felelős, ill. arról információval rendelkező munkatársa vagy az ő távollétében vagy az érintett munkatárs egyértelmű meghatározhatóságának hiányában a panaszkezelési koordinátor feladata és kötelezettsége. A panaszok fogadása a Felszámoló szervezet székhelyén vagy központi ügyintézési helyén hivatali időben (10-14 óra között) történik. Munkanapokon a hivatali időt követően vagy munkaszüneti, illetve vasárnap- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti panasz definíciónak megfelel. A beérkezett panaszról a befogadó személy a panaszkezelési koordinátort haladéktalanul tájékoztatja.

#### 4.2 A panaszok kezelésének eljárási rendje

A beérkezett panaszról a szervezet vezetője és a panaszkezelési koordinátor tájékoztatásra kerül. Befogadó munkatárs vagy megbízott megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével (vagy erre kijelölt vezetővel) Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. A beérkezett panasz és a kezelése során képződő dokumentumok a koordinátor által elkülönítetten kerülnek lefűzésre.

4.2.1 Adminisztrációs probléma esetén, ha az ügyfél által is elfogadott megoldás születik, akkor a panasz, probléma megoldottnak tekintendő és a megoldás, valamint az ügyféllel történt egyeztetés időpontjának rögzítésével a panaszról másolat megküldésével a panaszkezelési koordinátort tájékoztatni kell.

4.2.2 Szakmai jellegű panasz esetében, az egyeztetést a panasszal érintett személy folytatja le. Amennyiben a megbeszélés után a panasz jogosnak bizonyult és a probléma megoldásra került, a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a befogadó munkatárs értesíti és ennek tényét a panaszt rögzítő dokumentumra rávezeti, a végeredmény és az időpont feltüntetésével.

4.2.3 Az egyeztetés sikertelensége vagy a panasz nem jogosnak minősítése esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet ügyvezetőjének, aki ellenőrzi a panasz tartalmát és megalapozottságát. Panaszt elutasító döntése esetén az érintett munkatárs vagy a panaszkezelési koordinátor bevonásával a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldottnak és a panasz elutasítottottnak tekintendő.

4.2.4 Abban az esetben, ha a panaszt előterjesztő az érintett személytől vagy a panaszkezelési koordinátortól megfelelő tájékoztatást kapott – például az eljárást szabályozó jogszabályokról és a jogszabályok nyújtotta lehetőségekről – és ezzel a panaszra okot adó körülmény megszűnt, valamint a panaszt előterjesztő a tájékoztatást elfogadta, a panaszt elutasítottottnak és a problémát megoldottnak kell tekinteni. Amennyiben ebben az esetben a panaszt előterjesztő a tájékoztatással nem ért egyet, a panasz koordinátor a panaszt a felszámoló szervezet vezetőjének további ügyintézésre továbbítja.

#### 5. Záró rendelkezések

5.1. ASYLUM Vagyonkezelő Kft. az ügyvezetőjét, évente a taggyűlést - a mérlegelfogadó taggyűlésig - a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panasz ügyintézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza 1 évig. Az adminisztráció a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet.

5.3 A jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet székhelyén ki kell függeszteni, valamint közzétenni a honlapon.

5.4. Jelen Szabályzat 2021. február 15. napján lép hatályba

Budapest, 2021.02.15.

Megyeri Valéria  
ügyvezető

6. Bejelentés/panasz minta nyomtatvány

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

1.sz.melléklet

PANASZT BEJELENTŐ ADATAI:

Panaszt bejelentő neve/jogi személy esetén cégnév:

Anyja neve (amennyiben természetes személy):

Lakcíme/Székhelye:

Elérhetősége: tel/e-mail:

Panasszal kapcsolatos ügy adatai:

Felszámolás alatti társaság neve:

Székhelye:

Végzés száma:

Panaszra okot adó körülmény bekövetkezésének időpontja:

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

Panaszban érintett munkatárs neve:

Bejelentés / Panasz jellege: (aláhúzással jelölendő)

Szakmai jellegű:

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyonszerzés

Adminisztrációs jellegű

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

.....

Ügyfél aláírása: .....

2.sz. melléklet

## PANASZ NYILVÁNTARTÁS

MEGNEVEZÉS:

Ügyiratszám:

Panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma

Panasz beérkezésének forrása

Panasz típusa

Válasz

Válasz dátuma:

Felelős: