

**I.M. Mediációs, Tanácsadó és Válságkezelő  
Korlátolt Felelősségű Társaság**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

.....  
**Dr. Ivanics Zsuzsanna**  
**ügyvezető**

**Budapest, 2022. január 14.**

## 1. A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, az I.M. Kft. (továbbiakban: Társaság) tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a Társaság által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának 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 szervezeten belüli egységes rendjének kialakítása.

## 2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá a Társaság valamennyi ügyfele által előterjesztett panasz kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik a vonatkozó jogszabályokhoz, kiemelten a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. tv., a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról szóló 2006. évi V. tv., valamint a csődeljárásról és felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. tv., továbbá a felszámolók névjegyzékéről szóló 114/2006. (V. 12.) Korm. rendelet rendelkezéseire.

## 3. Értelmező rendelkezések

- Panasz: minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Társaság, mint 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.
- 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.

- Panaszkezelési koordinátor: a Társaság ügyvezetése által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs.
- Ügyfél: Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság. eljárását, vagy valamelyik konkrét tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Társaság tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

## **4. A panaszbejelentések kezelésének rendje**

### **4.1. A panasz bejelentések módja és formája**

Panaszbejelentés:

Levélben: 1026 Budapest, Pasaréti út 84/B A. ép. 1. em. 3. vagy 1279 Budapest, Pf.: 36.

E-mailen: [info@imkft.hu](mailto:info@imkft.hu)

Telefonon: 0620-926-8048

A Társaság a panaszok bejelentését elsődlegesen írásban fogadja el, de minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel. Telefonon, vagy személyesen Társaság székhelyén történő bejelentés esetén a panaszkezelési koordinátor egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a Panaszt a bejelentő írásban (levél, fax, e-mail) 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.

### **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 Társaság székhelyén munkanapokon 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vásár- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

### **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 adott tevékenység ellátásáért felelős személlyel. Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, ha az adott tevékenység ellátásáért felelős személlyel 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 Társaság ügyvezetését a panaszkezelési koordinátor havonta egy alkalommal 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 Társaság székhelyén kerül kifüggesztésre.

### **5.4.**

A jelen Szabályzat 2022. január 14. napján lép hatályba.

*1.számú melléklet*

**BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY**

Ügyfél neve:

.....  
.....

Címe:.....

.....

Telefonszám:.....

.....

Ügyszám:.....

.....

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

Bejelentés / Panasz jellege:

- Szakmai jellegű:
- Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt
- Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

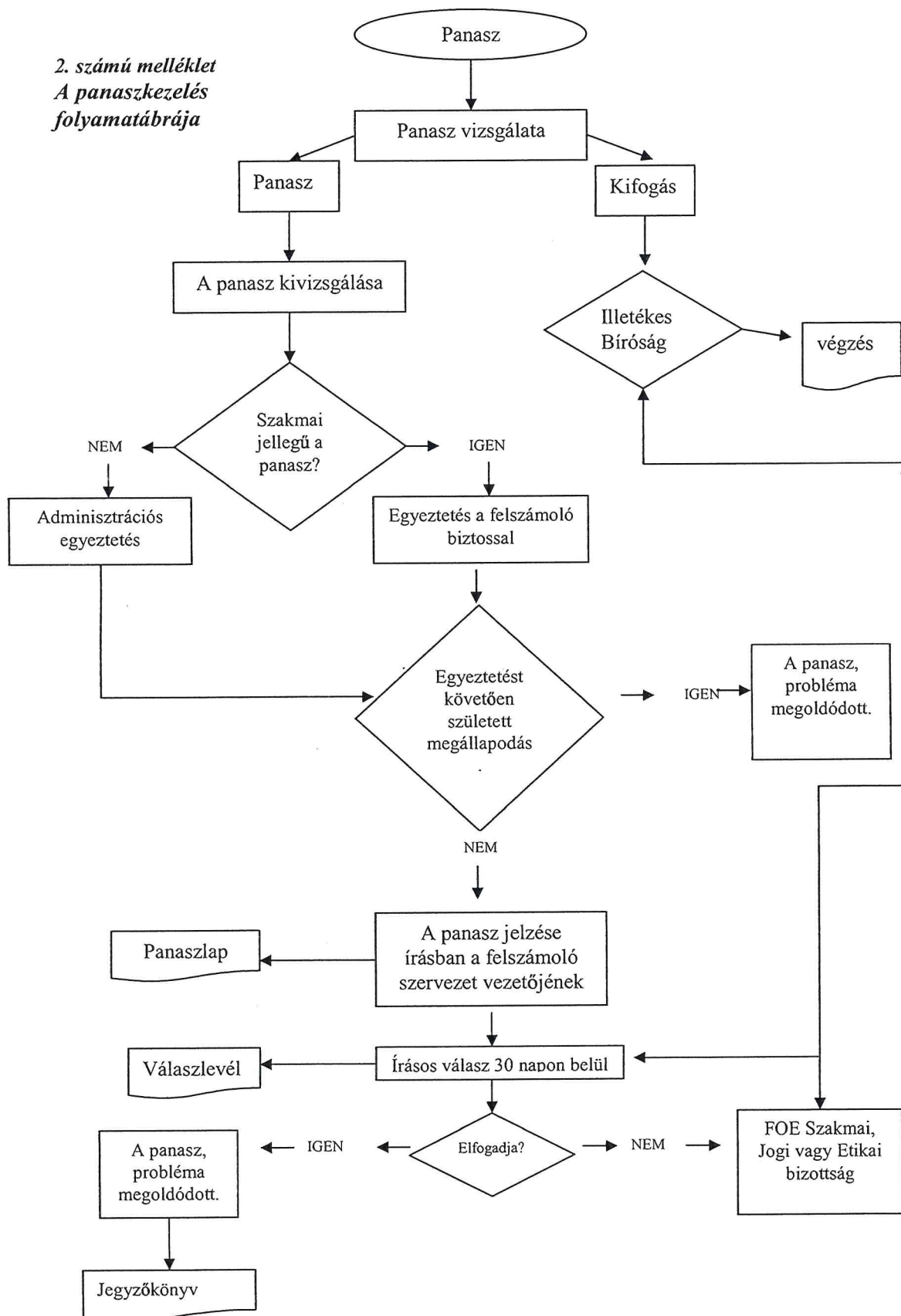
Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

P.H.

2. számú melléklet  
A panaszkezelés  
folyamatábrája



*3. számú melléklet*  
**PANASZNYILVÁNTARTÁS**

Megnevezés:

Ügyiratszám:

Érintett cég neve, címe, Cg. száma:

Panasz beérkezésének dátuma:

Panasztevő neve, címe:

Panasz típusa:

Válasz:

Válasz dátuma:

Felelős: