

Capital Inkom Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Cg. 01-09-382366

1119 Budapest, Nándorfejérvári út 35.

Telefon: + 36 1 308 7576

e-mail: info@capitalinkom.com

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja az 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról hatálya alá tartozó felszámoló szervezetek tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése.

A Capital Inkom Kft. ügyfelei érdekvédelme, panaszkezelési igényeinek teljes körű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot. Jelen szabályzat elősegíti, hogy az ügyfelek szervezett, világos módon juttathassák el panaszaikat Társaságunk részére, továbbá kialakítja a panaszok fogadásának, kivizsgálásának és megoldásának szervezeten belüli eljárásrendjét.

2. A szabályzat hatálya

Személyi hatály

A szabályzat hatálya kiterjed a Capital Inkom Kft., mint felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgárjogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre.

Tárgyi hatály

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

3. Alapelvek a panaszkezelés során

Társaságunk elkötelezi magát a panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve mellett; kötelezi magát, hogy a panasz kivizsgálást követően olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

A beérkezett panaszokat és a Panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kell kezelni.

4. Értelmező rendelkezések

Panasz

Minden olyan egy vagy több Ügyfélől származó egyéni jog- vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Capital Inkom Kft., mint felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkavállaló, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul, amelyben a Panaszos Társaságunk eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényt fogalmaz meg, valamint tartalmazza a „panasz” kifejezést.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá 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.

Ügyfél

Lehet természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, amely a Capital Inkom Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. Ezen körben Ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten vagy közvetlenül kapcsolatba kerül.

Panaszos

Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Capital Inkom Kft., mint felszámoló szervezet eljárását, annak valamely konkrét tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja, annak okán panasszal él a társaság felé.

5. Panasz bejelentésének módja

A Capital Inkom Kft. minden olyan tartalmú levelet, szóbeli megkeresést és elektronikus levelet panaszként fogad és kezel, amely megfelel a fentebbi, értelmező rendelkezések során ismertetett „Panasz” definíciónak.

A panaszbejelentés módja szerint Társaságunk több lehetőséget biztosít.

Szóbeli panasz

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a panasz egyszerűen orvosolható, a helyszínen megoldható, illetve információhiányon vagy félreértésen alapul az alábbi elérhetőségeken teheti meg szóbeli panaszát.

A szóban előterjesztett panaszok is minden esetben írásbeli rögzítésre kerülnek Társaságunk által, az erre szolgáló formanyomtatvány igénybe vételével.

Személyesen: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 35.

Telefonon: + 36 1 308 7576

Írásbeli panasz

A hatékonyabb ügyintézés érdekében Társaságunk előnyben részesíti az írásbeli panasz benyújtását, melyre a jelen szabályzat végén található panaszbejelentő nyomtatvány értelemszerű kitöltésével, aláírásával és a Capital Inkom Kft.-hez történő eljuttatásával van lehetőség. Írásbeli panasz benyújtására az alábbi elérhetőségeken van lehetőség.

Személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján:

1119 Budapest, Nándorfejérvári út 35.

Postai úton: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 35.

Elektronikus levélben: info@capitalinkom.com

6. Panaszkezelési határidők

A szóbeli panaszokat Társaságunk igyekszik lehetőség szerint haladéktalanul orvosolni. Amennyiben ez nem lehetséges (például mert a Panaszos a felkínált megoldást nem fogadja el, vagy a megoldáshoz további információra van szükség) Társaságunk tájékoztatja a Panaszost, hogy a panasz kivizsgálása így hosszabb időt vesz igénybe, de ezen esetben sem haladhatja meg a jogszabályban előírt határidőt.

Az írásbeli panaszokat Társaságunk a panasz Capital Inkom Kft.-hez történő beérkezését követő, jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja.

7. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

Az egyszerű megítélésű szóbeli panasz

A szóban benyújtott panasz esetén annak körülményeit Társaságunk haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben a megoldást a Panaszos elfogadja, Társaságunk munkatársa (továbbiakban Ügyintéző) a panaszbejelentő nyomtatvány egy példányának kitöltésével rögzíti és nyilvántartásba veszi a panaszt, ugyanakkor a nyomtatványon rögzíti annak eredményességét is. Az Ügyintéző a kitöltött és nyilvántartásba vett nyomtatványt kézjegyével látja el, annak eredeti példányáról másolatot készít, melyet személyes megkeresés esetén átad, telefonos megkeresés esetén kiküld a Panaszos részére.

A szóban benyújtott panasz esetén, amennyiben annak megoldására nincs azonnal mód, vagy a Panaszos a felkínált megoldással nem ért egyet, vagy visszautasítja azt, az Ügyintéző a panaszbejelentő formanyomtatványon a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi, kézjegyével látja el azt, továbbá tájékoztatja a Panaszost, hogy a panasz kivizsgálása ezen esetben több időt vesz igénybe, a kitöltött és nyilvántartásba vett nyomtatvány eredeti példányáról másolatot készít, melyet személyes megkeresés esetén átad, telefonos megkeresés esetén kiküld a Panaszos részére. Társaságunk tájékoztatja Panaszost, hogy a panaszkezelési határidő ebben az esetben sem haladhatja meg a jogszabályban előírt határidőt, továbbá, hogy a kivizsgálás eredményéről a Capital Inkom Kft. a Panaszost írásban fogja értesíteni.

Abban az esetben, ha a szóban benyújtott panasz megoldására nincs azonnali mód, a Panaszos tájékoztatása és a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltése után Társaságunk az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Írásbeli panasz

Írásban benyújtott panasz esetén Ügyintéző a panaszt nyilvántartásba veszi: amennyiben a jelen szabályzat végén található, Panaszos által helyesen kitöltött formanyomtatvány érkezett be Társaságunkhoz a panaszbejelentés során, úgy azt kézjegyével látja el; amennyiben nem így történt, az írásbeli panasz alapján kitölti az erre szolgáló formanyomtatvány egy példányát és kézjegyével látja el azt.

A panasz alaposágát, körülményeit és okait az Ügyintéző alaposan megvizsgálja (amennyiben indokoltnak látja, bevonja az esetlegesen érintett egyéb területek munkatársait is) és javaslatot tesz a panasz megoldására, melyet rögzít az arra szolgáló nyomtatványon.

A kitöltött és Ügyintéző által megoldásra tett javaslat megjelölésével ellátott nyomtatványt átadja a felettes döntéshozó vezető részére. A döntéshozó vezető a jogszabály által biztosított határidőn belül megvizsgálja a panaszt és az annak megoldására tett javaslatot. Amennyiben elfogadja a nyomtatványra felvezetett javaslatot azt kézjeggyével ellátva értesíti döntéséről az Ügyintézőt. A javaslat elutasítása vagy más megoldási lehetőség esetén meglátásait rögzíti a részére átadott nyomtatványon, kézjeggyével látja el azt és döntéséről tájékoztatja az Ügyintézőt. Társaságunk a jogszabályban előírt határidőn belül írásban értesíti a Panaszost a Capital Inkom Kft. által az adott panasz megoldására hozott döntésről, annak részleteiről.

Amennyiben a panasz súlya, vagy bonyolultsága indokolja, vagy arra a felettes vezető sem talál megnyugtató megoldást, arról tájékoztatja Társaságunk vezetését, illetve jogi tanácsadót vonhat be a panaszkezelési folyamatba, akik ezt követően a panasz kivizsgálásában közösen illetékesek.

8. Adatvédelem

A Capital Inkom Kft. a panaszokról külön nyilvántartást is vezet. A nyilvántartásba vétel során bekért személyes adatok kizárólag azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak egyéb adatgyűjtési célt, Társaságunk különös figyelmet fordít a személyes adatok védelmére.

A panaszbejelentésekkel kapcsolatos kitöltött nyomtatványokat Társaságunk 3 évig őrzi és irattározza.

9. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén Társaságunk az Ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – 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 fizetésképtelenségi eljárás tekintetében a jogszabályi környezet által meghatározott módon az illetékességgel rendelkező bíróság (Törvényszék) felé kifogással élhet.

10. Egyéb és záró rendelkezések

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.

A Capital Inkom Kft. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számíthat fel.

Jelen panaszkezelési szabályzatát Társaságunk székhelyén és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Jelen szabályzat 2021. március 1 napján lép hatályba.

PANASZBEJELENTŐ

Iktatási szám: _____

Beérkezés időpontja: _____

Bejelentés módja

(válasz jelölése a megfelelő négyzetben „x”-szel!)

Levélben

Elektronikus levélben

Személyesen

Panaszos adatai

Név: _____

Lakcím: _____

Telefonszám: _____

A panasz rövid leírása

Ügyintéző megoldási javaslata

Dátum:

Alíráás

PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Iktatási szám: _____

Beérkezés időpontja: _____

A panasz rövid leírása

Panaszügyben intézkedésre jogosult javaslata

Dátum:

Alíírás

Panasszal kapcsolatos döntés

Dátum:

Alíírás

Panaszos értesítésének időpontja: _____

Dátum:

Alíírás