

A SZERKEZETÁTALAKÍTÁSI ELJÁRÁSOKRA VONATKOZÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Bevezetés

A **Pre-Holding Felszámoló Gazdasági és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság** (1094 Budapest, Páva u. 8., Cégjegyzékszám: 01-09-993384, Adószám: 24161604-2-43) 2023. május 31. napján a szervezetátalakítási szakértők listájára felvételre került.

A szervezet szervezetátalakítási szakértőként a 762/2021. (XII.23.) a bíróság által kijelölt szervezetátalakítási szakértőkről szóló Korm. rendelet és a 2021. évi LXIV. a szervezetátalakításról és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló törvény alapján jár el. A szervezetátalakítási eljárásokról külön nyilvántartást vezetünk.

A szabályzat célja, hogy az ügyfeleket, a bejelentéseket és az esetleges panaszokat kielégítően, azonos eljárás keretében kezeljük.

2. Felekkel történő kapcsolattartás, bejelentések és a panaszok benyújtásának módja

a) Szóbeli egyeztetés és panasz:

- személyesen, cégünk székhelyén: 1094 Budapest, Páva u. 8., előre egyeztetett időpontban,
- telefonon a 06-1/700-4220 számú telefonon adunk tájékoztatást, ügyfélfogadás idő: hétfő, kedd és csütörtök 10.00 és 15.00 óra között.

b) Írásbeli bejelentés és panasz:

- személyesen székhelyünkön, ügyfélfogadás idő: hétfő, kedd és csütörtök 10.00 és 15.00 óra között, illetve előre egyeztetett időpontban,
- postai úton (1450 Budapest, Pf. 167.),
- elektronikus levélben (info@preholding.hu),
- faxon (06-1/700-2004).

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, azonban ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3. Bejelentések, panaszok kivizsgálása és megválaszolása

3.1. Szóbeli

A szóbeli észrevételeket, bejelentéseket azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni, illetve döntést hozni, hogy panasznak minősül-e.

A telefonon közölt panasz esetén jegyzőkönyvet kell felvenni a bejelentésről, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. Az Ügyfél számára biztosítani kell a bejelentésről készült jegyzőkönyv megismerhetőségét.

3.2. Írásbeli bejelentések és panaszok

Az írásbeli bejelentéseket 15 napon belül megvizsgáljuk és írásban megküldjük válaszunkat az Ügyfél részére.

A bejelentések, egyeztetések és a panaszkezelés során a következő adatokat kérhetjük Ügyfeleinktől:

- Név, Cégnev,
- eljárás száma, az érintettség igazolása
- lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja,
- érintett eljárás megjelölése,
- bejelentés, panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a bejelentés alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szerkezetátalakítási szakértő szervezetnél nem áll rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a bejelentés, panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte vagy a panasz elutasítása esetén az ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Budapesti Békéltető Testület (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., Telefon: 488-2131, E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu)
- b) illetékes bíróság.

5. A panasz nyilvántartása:

5.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni, mely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

5.2. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

6. Egyéb Rendelkezők

A szabályzat elérhetősége

Jelen szabályzat a szervezetátalakító szakértő szervezet székhelyén elérhető.

A szabályzat 2023. május 31. napján lép hatályba.

Budapest, 2023. május 31.



Sztefanov-Bolla Krisztina
a Pre-Holding Felszámoló Kft. ügyvezetője