

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

### **1. Bevezetés**

A **Pre-Holding Felszámoló Gazdasági és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság** (1094 Budapest, Páva u. 8., Céjegyzékszám: 01-09-993384, Adószám: 24161604-2-43), az irányadó jogszabályoknak megfelelően, az Ügyfelei panaszainak átlátható szabályok szerint történő, megfelelő kezelése és kivizsgálása érdekében, elkészítette a panaszkezelési szabályzatát.

A szabályzat célja, hogy visszajelzéseket kapjunk Partnereinktől, melyek áttekintésével az esetlegesen felmerülő, vitás kérdéseket kielégítően kezeljük. A panaszokat egyenlően, azonos eljárás keretében, és szabályok szerint kezeljük.

### **2. Panasz bejelentésének módja**

- a) Szóbeli panasz: - személyesen, cégünk székhelyén: 1094 Budapest, Páva utca 8.  
- telefonon a (06-1)700 42 20 számon adunk tájékoztatást
- b) Írásbeli panasz: - személyesen, cégünk székhelyén: 1094 Budapest, Páva utca 8.  
- postai úton: 1450 Budapest, Pf.: 167  
- elektronikus levélben: [info@preholding.hu](mailto:info@preholding.hu))  
- faxon: (06-1)700 20 04

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

### **3. Panasz kivizsgálása és megválaszolása**

#### **3.1. Szóbeli panasz**

A panasz kivizsgálása díjmentes.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni.

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 panasz**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, kellően megindokolt álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük az Ügyfél részére.

A panaszkezelés során a következő adatokat kérhetjük Ügyfeinktől:

- a) Név, Cégnév,
- b) eljárás száma, a panaszos érintettségének igazolása
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja,
- f) panasszal érintett eljárást,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a felszámoló szervezetnél nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- k) a 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, Fax: 488-2186, Név: Dr. Baranovszky György, E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto: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) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

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

## **6. Egyéb Rendelkezések**

### **A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzat a felszámoló szervezet székhelyén elérhető.

Hatályba lépés: a Panaszkezelési szabályzat 2014. február 1. napján lép hatályba.

Budapest, 2018. január 15.

Szőke Anita  
a Pre-Holding Felszámoló Kft. ügyvezetője