

1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A CORABIL Üzletviteli Tanácsadó Kft. valamennyi üzletágában, - de különösen a felszámolási üzletágban - ügyfelei észrevételei, panaszai bejelentésére, valamint azok kezelésére panaszkezelési szabályzatot működtet.

2. A PANASZ MEGHATÁROZÁSA

A panasz társaságunk szolgáltatási tevékenységeivel szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft.-től bármely eljárásával kapcsolatban általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

3. A PANASZOS MEGHATÁROZÁSA

A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy e szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

4. A PANASZOK FELVÉTELE

A panasz benyújtására a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. több, választható lehetőséget biztosít, így a panasz benyújtható

- levélben,
- elektronikus levélben
- személyesen szóban,

amelyről a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. ügyintézője jegyzőkönyvet vesz fel.

5. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

Az ügyfél a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. tevékenységére, vagy bármely munkatársának tevékenységére vonatkozó panaszát személyesen szóban közölheti, annak - a konkrét kifogások, észrevételek megjelölésével - írásban (személyesen, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) történő előterjesztése mellett.

5.1. Az ügyfél a személyesen előterjesztett panaszát a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. székhelyén előre bejelentett időpontban teheti meg munkaidőben: 1052 Budapest, Petőfi Sándor u. 11. 4. em. 20. száma alatt, munkanapokon 9 és 16 óra között.

5.2. Az ügyfél írásban előterjesztett panaszát a fenti címen, illetve az iroda@corabil.hu e-mail címen, illetve a +36-1- 480-1184 fax számon teheti meg.

5.3. A Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. az ügyfél írásba foglalt panaszát nyilvántartásba veszi, és iktatószámmal látja el. A panasszal kapcsolatos és annak eredményére vonatkozó, a Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. álláspontját tartalmazó válaszlevelét a panasznak a társasághoz történő beérkezését követő 8 napon belül megküldi a panaszosnak.

A panasz bejelentésére szolgáló nyomtatványt a jelen Panaszkezelési Szabályzat „Panaszbejelentő” című 1. számú melléklete tartalmazza.

6. A PANASZ KEZELÉSE

A beérkezett panasz alaposágát, körülményeit és okait az ügyintéző részletesen megvizsgálja, és amennyiben indokoltnak látja, bevonja az esetlegesen érintett egyéb területek munkatársait, a társaság ügyvezetőjét is.

A kitöltött és iktatószámmal ellátott „Panaszbejelentő” nyomtatvány egy példányát, a panasz megoldására tett javaslat megjelölésével, az ügyintéző az ügyvezető részére átadja, aki dönt az adott válasz megfelelőségéről.

A Corabil Üzletviteli Tanácsadó Kft. az ügyfelek által előterjesztett panaszok nyilvántartását a jelen Panaszkezelési Szabályzat „Panaszok nyilvántartása” című 2. számú melléklete szerint vezeti.

Letölthető dokumentumok:

- Panaszbejelentő
- Panaszok nyilvántartása

(Jelen szabályzat hatályba helyezve: 2015. január 1. napján.)

PANASZBEJELENTŐ

Iktatási szám: _____

Beérkezés időpontja: _____

Bejelentés módja

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

Levélben Elektronikus levélben Személyesen

Panaszos adatai:

Név/cégnév: _____

Lakcím/székhely: _____

Tel./fax sz./email: _____

A panasz leírása

Ügyintéző megoldási javaslata

Dátum:

Aláírás:

PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Iktatási szám: _____

Beérkezés időpontja: _____

A panasz rövid leírása:

Panaszügyben intézkedésre jogosult javaslata:

Dátum:

Aláírás:

Panasszal kapcsolatos döntés

Dátum:

Aláírás:

Panaszos értesítésének időpontja: _____

Dátum:

Aláírás: