

Az ECONOMIX Közgazdász Egyetemi Zrt.

Panaszkezelési Szabályzata

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye: 1115 Budapest, Ballagi Mór u. 14. (Ballagi Irodaház) nyitvatartási idő: H-CS 8-16 óra, P: 8-14 óra

b) telefonon:

ba) 06-1-371-0171

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a 1115 Budapest, Ballagi Mór u. 14. (Ballagi Irodaház) nyitvatartási idő: H-CS 8-16 óra, P: 8-14 óra,

b) postai úton (1518 Budapest, Pf.: 14.),

c) telefaxon (06-1-371-0172),

d) elektronikus levélben (economix@chello.hu)

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Az ügyintéző élőhangos bejelentkezést követően úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt

az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. Amennyiben jegyzőkönyv készítésére kerül sor, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett felszámolási eljárás száma,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Az ügyintéző a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett felszámolási eljárási eljárás megnevezése,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az ügyintézőnél nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

- a) A felszámolási eljárást elrendelő illetékes bírósághoz.
- b) Felszámolói Névjegyzéket Vezető Hatósághoz

Budapest, 2013. január 2.

Börcsök Sándor

vezérigazgató