

Panaszkezelési Szabályzat (kivonat)

ONEY Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
„végelszámolás alatt”
(székhely: 1137 Budapest, Carl Lutz rakpart 29.)

(Hatályos: 2023. november 28.)

1. A Szabályzat célja

Az **ONEY Magyarország Zrt. „v.a.”** (a továbbiakban: Társaság) végelszámolási eljárásával kapcsolatos panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony fogadása, kezelése, megválaszolása, ügymenetének meghatározása.

2. Hatálya

- **Személyi hatálya** kiterjed a Társasággal, illetve a PSFN-nel munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyekre.
- **Tárgyi hatálya** kiterjed a Társaság ügyfelei, hitelezői által a Társaság részére címzett bejelentéseire, panaszaira, valamint a panaszok fogadásának, kivizsgálásának, kezelésének, megoldásának rendjére.

3. Fogalmak

Ügyfél: Minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság szempontjából az irányadó törvényi rendelkezések a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény (Ctv.) szerint ügyfélnek és/vagy hitelezőnek minősül és aki/amely a Társaság eljárásával kapcsolatosan emel kifogást, panaszt fogalmaz meg.

Panasz: Társaság tevékenységével szemben felmerülő minden olyan bejelentés, amelyben a panaszos a Társaság eljárásával kapcsolatosan konkrét, egyértelmű igényt, panaszt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak:

- az ügyfél által benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény vagy állásfoglalás kérésre irányul
- a végelszámoló jogsértő magatartása vagy mulasztása ellen irányuló kifogás, amely benyújtásának szabályait a végelszámolásról szóló Ctv. rendelkezései szabályozzák

PSFN: Pénzügyi Stabilitási és Felszámoló Nonprofit Kft., mint a Társaság törvény által kijelölt végelszámolója.

4. A panasz bejelentésének módja

A panaszt kizárólag írásban lehet előterjeszteni.

Szóbeli panasz nem fogadható.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy amennyiben panaszát kivizsgálását kéri, azt kizárólag írásban nyújthatja be a Társaság címén, illetve a PSFN címén, a Társaságnak címezve.

Írásbeli panasz előterjeszthető:

- postai úton a Társaság címén, Krajcsó Árpád végelszámolónak címezve: 1137 Budapest, Carl Lutz rakpart29.
- elektronikus levélben: oney@oney.hu
- postai úton a Pénzügyi Stabilitási és Felszámoló Nonprofit Kft. címén, Krajcsó Árpád végelszámolónak címezve: 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78. 1.em.
- elektronikus levélben info@psfn.hu

Meghatalmazás útján benyújtott írásbeli panasz:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű, eredeti magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ebben az esetben a panaszt tartalmazó levélben a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.)

A meghatalmazás kötelező tartalma az alábbiak:

- a meghatalmazó személyes adatai (név, anyja neve, állandó lakcím, születési hely, születési idő),
- a meghatalmazott személyes adatai (név, anyja neve, állandó lakcím, születési hely, születési idő),
- a meghatalmazás pontos tartalma és terjedelme, valamint
- a meghatalmazás hatályos jogszabályoknak megfelelő formai követelményei.

Amennyiben a panasz benyújtója írásbeli panaszát a PSFN részére küldi meg, de címzésben a Társaságot jelöli meg, úgy jelen eljárás ezen panaszokra is vonatkozik.

5. A panasz kivizsgálása

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

Az ügyfélbejelentés panaszként történő minősítése független attól, hogy a panasz kivizsgálásáért felelős személy a bejelentésben foglalt problémát jogosnak vagy jogtalanak ítéli meg. A probléma/igény jogosságát, vagy jogtalanságát minden esetben egy alapos, minden körülményre kiterjedő kivizsgálást követően lehet megállapítani, így adott esetben egy jogtalan problémát/igényt tartalmazó bejelentést is panasznak kell minősíteni.

Elektronikus úton előterjesztett panasz esetén a panasz kivizsgálásának eredményét – az ügyfél ellenkező nyilatkozata hiányában – elektronikus úton kell teljesíteni, oly módon, hogy az elektronikus levél csatolmányként tartalmazza a végelszámoló által aláírt és beszkennelt panaszra adott válaszeleket.

Amennyiben az elektronikus úton benyújtott panasz esetén a panaszt tartalmazó e-mail cím nem egyezik a panaszt benyújtó részére a Társaság által nyilvántartott e-mail címmel, akkor a panasz kivizsgálásának eredményét postai úton kell a panaszt benyújtó részére megküldeni.

A panasz kivizsgálásának folyamatában résztvevő munkatársak közötti kommunikáció elsődleges eszköze az elektronikus levél.

6. Panaszkezelés folyamata

A PSFN vagy a Társaság részére beérkezett panaszok érkeztetésének, iktatásának és belső ügyintézésének részletszabályait a jelen kivonat nem tartalmazza, az a PSFN és a Társaság között belsőleg kerül meghatározásra az irányadó szabályzat szerint.

A panasz kivizsgálás befejezését követően a Társaság illetékes munkatársa elkészíti a válaszlevél tervezetét, majd a végelszámoló aláírását követően a válaszlevelet iktatás után postázza a panaszos részére.

Az elektronikus úton előterjesztett panaszra a választ – a panasz kivizsgálását követően – elektronikus címről küldi meg a Társaság illetékes munkatársa a panaszos részére pdf formátumban.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot, a panasz beérkezését követően, legkésőbb 30 napon belül kell megküldeni az ügyfél részére.

Egyéb szervek, szervezetek által, a Társaság részére továbbított ügyfélpanasz esetében - amennyiben a szerv, szervezet konkrét határidőt jelöl meg - a válaszlevél megküldésének határideje, a megkeresésben megjelölt időpont.

Az ügyfél részére „köztes” válaszlevél küldése abban az esetben is szükséges - a további ügyfélpanasz elkerülése érdekében - amennyiben panaszára egyéb körülmények, okok fennállása miatt 30 napon belül indoklással ellátott teljes körű válasz nem adható.

7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) hitelügyletazonosító
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság az ügyfél adatait a panaszkezelés érdekében kezeli.

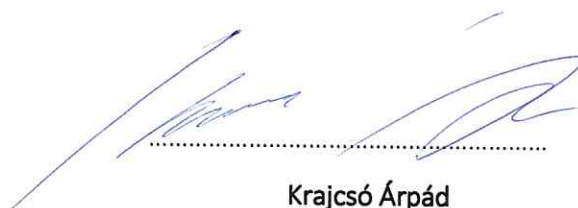
8. A panaszok nyilvántartása

A panaszügyekről külön panasz-nyilvántartást kell vezetni az irányadó belső szabályzatban foglaltak szerint.

A panaszt és az arra adott választ a PSFN irattári tervének megfelelően 8 évig meg kell őrizni.

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a PSFN ügyvezetőjének a PSFN mindenkor hatályos panaszkezelési szabályzata és a végelszámolások lefolytatása során alkalmazandó eljárásrend utasításai, rendelkezései az irányadók.

Budapest, 2023. november 28.



Krajsó Árpád
kijelölt végelszámoló
ONEY Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
„végelszámolás alatt”