



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hungária Értékpapír Zrt.

a 2007. évi CXXXVIII. Törvény, a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól alapján

Szabályzatot jóváhagyta:	Döntés száma:	Hatálybalépés dátuma:
Igazgatóság	2/2011.08	2011. 08.30.



I.1. SZABÁLYZAT CÉLJA

A 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (továbbiakban Bszt.) 121.§-a értelmében a Hungaria Értékpapír Zrt. (továbbiakban Társaság) kötelezettsége, hogy az ügyfelek által tett panaszokat hatékonyan, és átláthatóan kezelje.

Az ügyfelek panaszainak kezelésére a Társaság az alábbi szabályzatot hozza.

I. 2. JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁSOK

1997. évi CLV. Törvény	A fogyasztóvédelemről
2007. évi CXXXV. Törvény	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről
2007. évi CXXXVIII. Törvény	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól

II. ÁLTALÁNOS RÉSZ

II. 1. FOGALMAK

Észrevételnek minősül a Hungaria Értékpapír Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatban felmerülő minden olyan észrevétel, amely adott jogszabályi és szerződési feltételek között nem kifogásolható, azonban a Hungaria Értékpapír Zrt. szolgáltatási színvonalának emelkedéséhez vezethet.

Panasznak minősül a Hungaria Értékpapír Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét



megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a pénzügyi szervezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Hungária Értékpapír Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Ebben az esetben, a *Panaszkezelési lap (1. sz. melléklet)* panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, ill. meghatalmazotti- képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl.: vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Hungária Értékpapír Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

III. HUNGÁRIA ÉRTÉKPAPÍR ZRT. PANASZKEZELÉSI RENDJE

III. 1. PANASZBEJELENTÉS MÓDJA

III. 1. 1. SZEMÉLYESEN

A Hungária Értékpapír Zrt. a személyes szóbeli panaszt a budapesti, ill. ceglédi irodáiban, azok nyitvatartási idejében fogadja.

ELÉRHETŐSÉG, IRODÁINK:

BUDAPEST:

Cím: 1075 Budapest, Károly krt. 11. (Európa Center)
Ügyfélszolgálat telefon: (36)1 269-7811,
Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől-péntekig 08.30-16.30
269-7814 (központi telefon)
Fax: (36)1 266-0048
Email: compliance@hbe.hu

CEGLÉD:

Cím: 2700, Cegléd Rákóczi út 30
Ügyfélszolgálat telefon: (36)53 311-664, (36)53 311-665
Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől-péntekig 08.30-16.30
Email: info2@hbe.hu



III. 1. 2. TELEFONON:

A telefonos szóbeli panaszt a Hungária Értékpapír Zrt. minden munkanap fogadja a 06-1-269-7811-es központi telefon számának hívásával 08.30-16.30 óráig, ill. 16.30-22.00 óráig a 06-1-485-2076-os ügyeleti telefonszámon.

III. 1. 3. ÍRÁSBAN:

Az írásos panaszt a Hungária Értékpapír Zrt.

- Központi levelezési címén: 1075. Budapest. Károly Krt. 11.
- Fax számán: 06-1-266-0048
- Elektronikus levélben: compliance@hbe.hu email címen 0-24 óráig fogadja.

III. 2. PANASZOK FOGADÁSÁNAK MÓDJA

III. 2. 1. SZEMÉLYES SZÓBELI PANASZOK

A Hungária Értékpapír Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, és a szóbeli megegyezés, vagy felvilágosító egyeztetés a legjobb szándékkal sem lehetséges, valamint a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról Jegyzőkönyvet (*Panaszkezelési lap Nyomtatvány-1.sz. melléklet*) vesz fel a Társaság munkatársa. A *Panaszkezelési lap Nyomtatvány* másolati példánya az Ügyfél részére átadásra kerül. Ezt követően a Hungária Értékpapír Zrt. az írásbeli panaszok kezelésére vonatkozó szabályok szerint jár el.

III. 2. 2. TELEFONON BEJELENTETT PANASZOK

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Hungária Értékpapír Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését ügyélfogadási időben. A Hungária Értékpapír Zrt. ügyfélpanaszok kezelésére, azok telefonon történő ügyintézésének megkönnyítésére a Társaság központi telefonszámát 06 1 269-7811, ill. a 06 1 485-2076-os ügyeleti számát jelölte ki.

A központi telefonszámon elérhető ügyfélszolgálat és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és egy évig megőrzi. Erről a Hungária Értékpapír Zrt. az ügyfelet az ügyintézés megkezdésekor tájékoztatja.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.



Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása telefonon nem lehetséges, vagy a Társaság valamely szakterületének bevonása szükséges, a Társaság munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet (*Panaszkezelési lap Nyomtatványt*) vesz fel.

III. 2. 3. ÍRÁSBAN BEJELENTETT PANASZOK: *Írásos (posta és telefax útján, illetve személyesen eljuttatott papír alapú) panaszok*

Az Ügyfél írásos panaszát a Társasághoz levélben, vagy a Társaság honlapjáról (www.hbe.hu) letöltött és értelemszerűen kitöltött *Panaszkezelési lap Nyomtatványon* juttathatja el. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Email-ben (elektronikus levélben) eljuttatott panaszok esetén:

Az Ügyfél panaszát elektronikus úton (email-ben) eljuttathatja a Társaság részére elektronikus levélben, vagy a Társaság honlapjáról letölthető *Panaszkezelési lap Nyomtatvány* kitöltésével és annak elektronikus úton történő megküldésével.

E-mail útján (válasz tekintetében) nem adható ki ügyféladat, vagy banktitkot, üzleti titkot, ill. értékpapír titkot képező adat. Ezért, miután e-mail váltás során nem lehetséges az ügyfél beazonosítás, ezen a csatornán csak olyan válasz adható, ami általános információval megválaszolható. Amennyiben nem elégséges általános jellegű válasz, a Társaság az Ügyfél észrevételét postai úton válaszolja meg.

IV. PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA:

A Hungaria Értékpapír Zrt.-hez beérkezett ügyfél panaszról kötelező értesíteni a Compliance officert. A panaszok vizsgálatát minden esetben a Compliance officer végzi, a panaszban érintett terület vezetőjének bevonásával. A panasz vizsgálata minden, az Ügyfél által tudomásra hozott körülmény és az ügyvel kapcsolatban korábban történtek a rendelkezésre álló dokumentációk alapján történik.

V. PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasznyilvántartás alapján, a felelős személynek kötelessége, hogy az ügyfél panaszát a törvényi előírások szerint, a határidőre betérjesztést készítsen a Compliance officer részére. A Compliance officernek kell az ügyfél panaszára vonatkozó megoldásokat felülvizsgálnia, és a tulajdonosok felé azt képviselnie, ha a panasz olyan mértéket halad meg, amely már a compliance officer kompetenciáján is túlhalad.

Az esetleges panaszok akkor haladhatják meg a Compliance officer kompetenciáját, ha az arra született megoldás olyan anyagi vonzattal jár, mely az Üzletszabályzatban előírt károkozási határokat meghaladta.



A panaszkezelés lépései:

- az ügyfél által benyújtott írásbeli panaszokat nyilvántartásba kell venni,
- a nyilvántartásban meg kell jelölni, hogy az adott panaszok esetében mely vezető munkavállaló az, akinek el kell járnia,
- a nyilvántartás alapján a vezető munkavállaló elkészít az adott ügyfél panaszra egy megoldási procedúrát, melyben meg kell jelölnie, hogy az adott panaszra vonatkozó megoldások milyen hatékonysággal, és pontossággal fognak létrejönni,
- a megoldási procedúrát határidővel kell ellátni,
- a vezető munkavállalónak írásban kell tovább terjesztenie a panaszt úgy, hogy abban már az Ő általa elkészített megoldásnak is benne kell lennie,
- a Compliance officer írásban készíti a panasz kezeléséről, megoldásáról, és annak hatékonyságáról egy feljegyzést, melynek végrehajtását az adott vezető munkavállalónak kell végrehajtania, a feljegyzésben lévő határidőig.

A panasz elutasítása esetén a Hungaria Értékpapír Zrt. a válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető; tájékoztatja továbbá, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, valamint a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos bármely jogvita esetén bírósághoz fordulhat, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Hungaria Értékpapír Zrt. a panasz elutasítása esetén adott válaszában megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.

VÁLASZADÁSI HATÁRIDŐ:

A Hungaria Értékpapír Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfél részére. A panasz közlésének időpontja alatt annak Társasághoz érkezésének napja értendő. A panasz elintézésén a sérelmezett intézkedés, mulasztás vagy magatartás érdemi kivizsgálását, a tényállás és az okok teljes körű feltárását, a szükséges intézkedések meglétét, valamint a vizsgálat eredményéről történő tájékoztatását kell érteni.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, amelyet kérésre a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének bemutat

VI. PANASZ NYILVÁNTARTÁS

A Társaság az ügyfelei panaszairól folyamatos nyilvántartás vezet. Ezen nyilvántartási rendszerét havi szinten kell felülvizsgálnia, és a Társaság vezető alkalmazottainak véleményezése után a Compliance officer részére írásban átnyújtani.

A panasznyilvántartások elsődleges célja az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelése, továbbá az ügyfélpanaszok gördülékeny kivizsgálásának elősegítése, valamint Társaság és ügyfelei közötti aktív problémakezelés működtetése. Mindezek mellett célja, hogy a Társaság tulajdonosai megfelelő képen tájékozódhassanak az ügyfelek véleményéről, hozzászólásairól.



A panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az ügyfél nevét,
- ügyfél azonosító kódját (clavis kódját),
- ügyfél állandó lakcímét,
- ügyfél anyja nevét,
- ügyfél telefonszámát vagy email címét,
- az ügyfél által benyújtott panasz leírását és a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését,
- benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a felelős személy(ek) megnevezését,
- a végrehajtási határidőt,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgáláshoz, úgy a Hungária Értékpapír Zrt. munkatársa telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején az Hungária Értékpapír Zrt. munkatársa tájékoztatja az ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Hungária Értékpapír Zrt. munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

VII. A Panaszkezelés nyilvánossága

A Társaságnak a Bszt. 121. § (13) pontjában foglaltak alapján, az ügyfelei részére ingyenesen írásban, elektronikus adathordozón, illetve a Társaság hivatalos honlapján, jelen szabályzatot köteles elérhetővé tenni, továbbá az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszteni.

VIII. Vegyes rendelkezések

A Hungária Értékpapír Zrt. kijelenti, hogy a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval (ügyféllel) szemben külön díjat nem számol fel.

A Hungária Értékpapír Zrt. a Bszt. 121. § (15) bekezdésének értelmében a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak **Szele Andrea back office vezetőt** jelöli ki, akinek személyét, illetve annak változását a Felügyeletnek 15 napon belül bejelenti.



1.számú melléklet

A Hungaria Értékpapír Zrt. intézkedési megoldása a benyújtott panasszal kapcsolatban:

A Hungaria Értékpapír Zrt. által kijelölt felelős és végrehajtási határidő:

Felelős(ök) megnevezése: _____

Végrehajtási határidő: _____

Panasz átvételének dátuma: _____

Átvevő aláírása: _____