

35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat
V.1.6

Panaszkezelési szabályzat

Hatálybalépés: 2018. szeptember 26.

Kiadja: Jogi és Szabályozási Szakterület

Szabályzatkészítési előlap

A szabályzat tárgya (neve):

Panaszkezelési szabályzat	V.1.6 verziószám
---------------------------	------------------

Szabályzatgazda szakterület:

Jogi és Szabályozási Szakterület

Jóváhagyás:

Elfogadó határozat száma és dátuma	Elfogadó testület
134/2018 (09.25)	Ügyvezetés

Készítő, véleményező:

Esemény	Dátum	Megjegyzés
Szabályzatot készítette: dr. Váradi Viktória	2018. szeptember 20.	
Véleményezte: dr. Garancsi Zsolt és dr. Filipovits Viktória	2018. szeptember 20.	
Utoljára módosította: dr. Török Katalin	2018. szeptember 26.	

Verzió/státuszkövetés:

Verzió	Dátum	Módosítás oka	Státusz	Megjegyzés
V.1.0	2018.01.01.	Első verzió		
V.1.1.	2018.02.06.	Második verzió		
V.1.2.	2018.03.12.	Harmadik verzió		
V.1.3.	2018.05.17.	Negyedik verzió		
V.1.4.	2018.07.30.	Ötödik verzió		
V.1.5.	2018.08.30.	Hatodik verzió		
V.1.6.	2018.09.20.	Hetedik verzió		

Egyéb megjegyzés:

--

Tartalomjegyzék

1	Általános rész	5
1.1.	A szabályzat célja	5
1.2.	A szabályzat tárgyi hatálya	5
1.3.	A szabályzat alanyi hatálya.....	5
1.4.	Kapcsolódó jogszabályok, szabályzatok	5
1.4.1.	<i>Jogszabályok</i>	<i>5</i>
1.4.2.	<i>Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok</i>	<i>6</i>
1.4.3.	<i>Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok</i>	<i>6</i>
1.4.4.	<i>Kapcsolódó dokumentumok, mellékletek</i>	<i>6</i>
1.5.	Fogalmak	6
2.	A panaszok kezelésének szabályai	9
2.1.	A panaszok kezelésének általános elvei.....	9
2.2.	A panaszbejelentés	10
2.2.1.	A panaszbejelentés módja	10
2.2.2.	Panaszbejelentés meghatalmazott útján.....	11
2.3.	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	11
2.4.	A panaszbejelentés kezelése a benyújtás csatornái szerint	12
2.4.1.	Ügyfélszolgálati személyes megjelenés	12
2.4.2.	Telefon, telefax útján előterjesztett panasz	13
2.4.3.	Elektronikus úton előterjesztett panasz	14
2.4.4.	Postai úton előterjesztett panasz	14
2.4.5.	Interneten keresztül megküldött panasz.....	14
2.5.	Panaszok kezelésére vonatkozó részletes szabályok.....	14
2.5.1.	Panaszkezelésért felelős szervezeti egység	14
2.5.2.	Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK).....	15
2.5.3.	A panasz átvétele, rögzítése, tájékoztatás további kezeléséről	16
2.5.4.	A panaszbejelentés feldolgozása	16
2.6.	A panaszok megválaszolása	17
2.6.1.	A panaszok megválaszolásának határideje	17
2.7.	A válaszadással kapcsolatos általános elvek.....	18
2.8.	A válaszadás formái.....	19

2.9.	Panasz elutasítása esetén követendő szabályok	19
2.10.	Jogorvoslati hatáskörök elhatárolása	21
2.11.	A panaszkezelésben érintett szakterületek speciális feladatai, kötelezettségei	22
3.	A Társaságon túlmutató panaszok kezelése	23
3.1.	Az Integrációt érintő panaszok	23
3.1.1.	Az Integrációs Szervezethez érkező panasz	23
3.2.	Panaszkezelés közvetítés során	23
3.3.	A Társaság által egyéb pénzügyi szolgáltató megbízása alapján történő közvetítés során rögzített panaszok kezelése	24
3.4.	A Társaság közvetítő útján végzett tevékenysége során rögzített panaszok kezelése	24
4.	Panaszügyi nyilvántartás.....	24
5.	A panaszkezeléssel kapcsolatos monitoring tevékenység.....	26
6.	A Panaszkezelési Tájékoztató és közzététele	26
7.	Panaszkezelési eljárásrend	27
7.1.	A panaszkezelés eljárásrend alapvető tartalmi elemei.....	27
8.	Kompenzáció	28
9.	Záró és kiegészítő rendelkezések.....	28
10.	Mellékletek	28

1 Általános rész

1.1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy az Szhitv. 11. § (1) bekezdés j) pontja alapján a szövetkezeti hitelintézeti integráció egységes működése, irányítása, továbbá a szövetkezeti hitelintézeti integráció céljának elérése érdekében a megfelelőség biztosításával kapcsolatosan meghatározza az Integrációs Szervezet, a Központi Bank, valamint a szövetkezeti hitelintézetek tevékenysége során alkalmazandó panaszkezelési szabályokat, az ezzel kapcsolatos feladatokat és kötelezettségeket, ezáltal biztosítva az Integrációs Szervezet pénzügyi szervezet tagjai vonatkozásában a panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabályi és felügyeleti elvárásoknak való egységes megfelelést.

1.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az Integrációs Szervezethez, a Központi Bankhoz és az Integrációs Szervezet szövetkezeti hitelintézet tagjához benyújtott minden panasz kezelésére.

1.3. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed az Integrációs Szervezetre, a Központi Bankra és a szövetkezeti hitelintézetekre, azok valamennyi vezető tisztségviselőjére, munkavállalójára, illetve az azokkal munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló minden személyre.

1.4. Kapcsolódó jogszabályok, szabályzatok

1.4.1. Jogszabályok

jogszabály száma	jogszabály megnevezése
2013. évi CXXXV. törvény	a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról (a továbbiakban: Szhitv.)
2013. évi CXXXIX. törvény	a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: MNB tv.)
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
2007. CXXXVIII. törvény	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (a továbbiakban: Bszt.)

2014. évi XVI. törvény	a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (a továbbiakban: Kbftv.)
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.)
2009. évi LXXXV. törvény	a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet	a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet	pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (a továbbiakban: MNB rendelet)
13/2015. (X.16.) sz. MNB ajánlás	pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

1.4.2. Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.4.3. Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.4.4. Kapcsolódó dokumentumok, mellékletek

dokumentum azonosító	dokumentum megnevezése
1. sz. melléklet	Panaszkezelési Tájékoztató

1.5. Fogalmak

Felügyelet:

a Magyar Nemzeti Bank;

Fogyasztó:

az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK):

Fogyasztóvédelmi ügyekben a pénzügyi intézmény által kijelölt és a Felügyeletnek írásban bejelentett felelős kapcsolattartó. A FÜFK-nek a jelen szabályzat alkalmazásában kizárólag a fogyasztói panaszok kezelése tekintetében van feladat és hatásköre.

Integrációs Szervezet:

a szövetségi hitelintézet tekintetében a hitelintézetekre és befektetési vállalkozásokra vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2013. június 26-i 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: az Európai Parlament és a Tanács 575/2013/EU rendelete) 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatait ellátó szervezet;

Központi Bank:

a szövetségi hitelintézet tekintetében az Európai Parlament és a Tanács 575/2013/EU rendeletének 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatainak ellátásában e törvény felhatalmazása alapján közreműködő hitelintézet;

Panasz:

Minden olyan,

- egy vagy több ügyféltől származó,
- egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló,
- szóban vagy írásban megtett

bejelentés, amely valamely

- Társasági, vagy a Társaság által igénybe vett közvetítói szervezeti egység vagy
- munkatárs

egyedi vagy általános eljárását, tevékenységét, mulasztását vagy magatartását

- a Társaság szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével,
- a szerződés Társaság által történő teljesítésével,
- a szerződéses jogviszony megszűnésével, valamint
- az azt követő jogvita rendezésével összefüggően

kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél

- a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel,
- méltányossági kérelmet terjeszt elő,
- a Társaság által részére küldött folyamatban lévő ügyével, kérelmével kapcsolatban válaszol a szakterület részére.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT):

az MNB, mint Felügyelet mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik;

Pénzügyi szervezet:

Az MNB tv. 39. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok alá tartozó személy vagy szervezet;

Pénzforgalmi szolgáltatás:

- a) a fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység,
- b) a fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység,
- c) a fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése,
- d) a c) pontban meghatározott szolgáltatás, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretéből történik,
- e) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz - ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt - kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása,
- f) a készpénzátutalás,
- g) a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatás,
- h) a számlainformációs szolgáltatás;

Szövetkezeti hitelintézet

a takarékszövetkezet, a hitelszövetkezet és minden olyan egyéb hitelintézet is, amelynek működését vagy amelynek betéteit 2013. január 1-jén Önkéntes Takarékszövetkezeti intézményvédelmi alapok valamelyike védte, valamint az a hitelintézet is, amelyet az Szhitv. 3. § (2) bekezdésének megfelelően az Integrációs Szervezethez benyújtott csatlakozási kérelme alapján a Központi Bank igazgatóságának előzetes egyetértése, továbbá a Felügyelet előzetes jóváhagyását követően felvettek az Integrációs Szervezetbe;

Társaság:

a Központi Bank, valamint a szövetkezeti hitelintézetek;

Ügyfél:

az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte;

Vezetőség:

a Társaság azon személye/személyei, illetve testülete, aki felé a panaszkezelési szakterület vezetője beszámolási, jelentéstételi kötelezettségét teljesíti

2. A panaszok kezelésének szabályai

2.1. A panaszok kezelésének általános elvei

- A panaszkezelési eljárás **hivatalos nyelve**, igazodva a szolgáltatás egészéhez, **magyar**, de a Társaság ennek ellenére is mindent megtesz a bejelentő által beszélt és értett nyelven történő ügyintézés biztosítása érdekében.
- Minden esetben törekedni kell a panasz azonnali, helyben történő megoldására.
- A Társaság **az ügyfélkapcsolat teljes folyamatában** megvalósuló egyenletes színvonalon történő panaszkezelés biztosítása érdekében törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, annak fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.
- A Társaság **együttműködik az ügyfelekkel** a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is.
- A Társaság a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a **jóhiszeműség és a tisztesség**, valamint az adott helyzetben általában **elvárható magatartás** követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- A Társaság köteles az ügyfél által előterjesztett bármely jellegű panaszt, a Társaság valamely tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogást **teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni**.
- **Költségmentesség:** a panasz megtételének joga alapvető fogyasztói jog, a Társaság a panasz befogadásáért, kivizsgálásáért és megválaszolásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel.
- A Társaság biztosítja, hogy **az ügyfelet semmilyen hátrány ne érje panasz megtétele miatt**.
- A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten képes legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az esetlegesen felmerülő további érdekellentétet, valamint **elkerülni a pénzügyi fogyasztói, illetve minden más jogvita kialakulását**.
- A Társaság a panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a **transzparencia elvét** annak érdekében, hogy **az Ügyfelek igényeiket, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket**

- érvényesíthessék.** Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a **közérthetőséget**, az **átláthatóságot**, valamint a **kiszámíthatóságot**.
- A Társaság minden munkatársa köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfelek erre irányuló kérdésük esetén **teljes körű, a mindenkori jogszabályoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész tájékoztatást** kapjanak a panaszok benyújtásának lehetőségéről és azok intézési módjáról.
 - **Banktitok, értékpapírtitok, adatvédelem.** A panaszra és az ügyfélre vonatkozó adatok a Hpt. szerinti banktitoknak, a Bszt. szerinti értékpapírtitoknak, illetve az Infotv. szerinti személyes adatnak minősülnek, mely csak a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok rendelkezéseinek megfelelően – a belső adatvédelmi felelős és a FÜFK előzetes véleményének kikérése után – adható ki harmadik személynek (hatóságnak), illetve hozható nyilvánosságra. Az ilyen jellegű megkereséseket a panaszkezelésért felelős szakterület munkatársainak, vagy a panaszkezelést végző munkatársnak erre való hivatkozással kell elutasítaniuk, illetve további ügyintézésre az adatvédelmi felelős és a FÜFK felé továbbítaniuk.
 - A **névtelenül benyújtott panasz** tartalmától függően, közérdekűsége szerint egyedi döntés alapján kezelendő, érdemi vizsgálat lefolytatásáról a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője, vagy a panaszkezelést végző munkatárs dönt.
 - **Időközi tájékoztatás a panaszkezelésről.** A Társaság a panaszkezelési eljárás során - az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére - tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van. Amennyiben az ügyfél a panaszkezelési eljárásról érdeklődik, a panaszkezelést ellátó szakterület munkatársait szükséges megkeresni a tájékoztatás kiadása érdekében.
 - Elő kell segíteni, hogy az Ügyfelek a panasztétel során, a kifogásaikat és azok indokait lehetőség szerint strukturáltan, azaz jól elkülönítetten, minden kifogást külön azonosítására alkalmas módon, lényegre törően és felsorolás szerűen rögzítsék.

2.2. A panaszbejelentés

2.2.1. A panaszbejelentés módja

A Társaság az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

- **szóban**
 - *telefonon, illetve*
 - *személyesen*

- **írásban**
 - *személyesen vagy más által átadott irat útján,*
 - *postai úton,*
 - *telefaxon,*
 - *elektronikus levélben*
 - *interneten, ha a Társaság rendelkezik ilyen felülettel.*

Az írásos panasz formái:

- *az ügyfél által kötetlen formában írt levél,*
- *a kitöltött Panaszbejelentő nyomtatvány a Társaság mintája szerint,*
- *a kitöltött Panaszbejelentő nyomtatvány a Felügyelet által közzétett formanyomtatvány szerint.*

Amennyiben az Ügyfél panaszát írásban rögzíti és azt személyesen kívánja átadni (írásbeli panasztétel személyesen) vagy akadályoztatása miatt az írásbeli panaszát egy közreműködő igénybevételével juttatja el Társaság részére (panasztétel más által adott irat útján), akkor a Társaság **a panaszt minden esetben köteles befogadni**, és csak a befogadást követően vizsgálja meg, hogy a panasz az annak előterjesztésére jogosulttól származik-e.

2.2.2. Panaszbejelentés meghatalmazott útján

Lehetőség van a panasz meghatalmazott útján történő megtételére is.

Amennyiben a Társaság rendelkezik honlappal, a meghatalmazási mintát (Panaszkezelési Tájékoztató 3. számú melléklet) a Társaság honlapján, illetve az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben is közzé kell tenni. *(Amennyiben az ügyfél nem a Társaság által megadott meghatalmazás nyomtatványt használja, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni).*

2.3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

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

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2.4. A panaszbejelentés kezelése a benyújtás csatornái szerint

2.4.1. Ügyfélszolgálati személyes megjelenés

Szóbeli panaszt a Társaság valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén, azoknak nyitvatartási idejében lehet megtenni.

Amennyiben megoldható, javasolt az ügyfelek részére lehetővé tenni a személyes ügyintézés időpontjának elektronikusan, vagy telefonon történő előzetes lefoglalását.

A panasz a személyes (Ügyfél vagy meghatalmazottja) megjelenés során akár szóban, akár írásban bejelenthető.

Írásbeli bejelentés esetén a *Panaszbejelentő nyomtatvány* (Panaszkezelési tájékoztató 1. sz. mellélete szerinti) helyes tartalommal történő kitöltéséhez - szükség esetén akár az ügyintéző személyes kitöltését elérő szintű – segítséget kell nyújtani az Ügyfél részére.

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelés eredményével nem ért egyet, úgy a Társaság az ügyintézője által kitöltött **Jegyzőkönyvet vesz fel** (Panaszkezelési Tájékoztató 2. számú mellélete szerint), melynek aláírással történő megerősítésére az Ügyfelet fel kell hívni, ezt követően részére egy másolati példányt át kell adni.

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 szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2.4.2. Telefon, telefax útján előterjesztett panasz

Telefonon panaszt tenni a telefonos ügyfélszolgálatnál, lehetőség szerint 24 órás telefonos ügyfélszolgálat biztosításával, ennek hiányában minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig lehet.

A Társaság az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá minden alkalommal térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített Jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a telefonon előterjesztett szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Ha az **ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet** a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a **panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges** a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Telefonon tett szóbeli panasz esetén az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében az ügyfelekkel közölni kell a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosítószámát. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell eljárni. Telefax útján előterjesztett panasz az írásbeli panasz megítélése alá esik.

2.4.3. Elektronikus úton előterjesztett panasz

Az ügyfél az írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Társaság részére.

A Társaság részére e-mailben, vagy az internetbanki postafiókba érkező panaszok esetén, az Ügyfél részére haladéktalanul visszaigazoló e-mail kerül megküldésre, melyben az ügyfél tájékoztatást kap beadványa beérkezéséről, és a Társaság panaszkezelési tájékoztatójának elérhetőségéről.

2.4.4. Postai úton előterjesztett panasz

Az ügyfél az írásos panaszát postai úton is megküldheti a Társaság részére, a Társaság ügyfélszolgálati helyeinek címére, illetve a Társaság székhelyére címezve.

2.4.5. Interneten keresztül megküldött panasz

Amennyiben a Társaság rendelkezik internetes elérhetőséggel, úgy weboldalán lehetőséget biztosíthat a panasz közvetlen bejelentésére is az e célból kialakított felületen.

2.5. Panaszok kezelésére vonatkozó részletes szabályok

2.5.1. Panaszkezelésért felelős szervezeti egység

A Társaságnak jelen Szabályzat hatályba lépését követően haladéktalanul a panaszok fogadásáért, kivizsgálásáért, valamint megválaszolásáért felelős szervezeti egysége(ke)t kell kijelölnie, amelynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység az arányosság elvének, valamint a pénzügyi szervezet tevékenysége jellegének megfelelően alakítandó ki. Ennek keretében a pénzügyi szervezet mérlegelése szükséges a tekintetben, hogy e funkciót panaszkezelésért felelős személyre, egy vagy több meglévő szervezeti egységre delegálja.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

2.5.2. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK)

A Hpt. 288. § (5) bekezdése, valamint Bszt. 121. § bekezdése alapján a Társaság köteles fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót (*a továbbiakban: FÜFK*) kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős kapcsolattartót, illetve annak személyében bekövetkezett változást írásban, valamint az MNB „Elektronikus Rendszer Hitelesített Adatok Fogadásához” megnevezésű rendszerén (*a továbbiakban: ERA rendszer*) keresztül bejelenteni.

A panaszkezelést nem a FÜFK végzi. A FÜFK feladatai és hatásköre kizárólag a fogyasztói panaszok kezelése tekintetében áll fenn.

A FÜFK-re és tevékenységére, feladataira vonatkozó részletes rendelkezéseket az Integrációnak a fogyasztóvédelmi megfelelésről szóló mindenkor hatályos szabályzata tartalmazza, a panaszkezelés vonatkozásában különösen az alábbiak szerint:

- felelős a Felügyelettel folytatott, a panaszkezelést érintő kommunikációért,
- kapcsolattartás és együttműködés a panaszkezelésért felelős személlyel, illetve területtel,
- ennek során biztosítja a panaszkezelési szabályzatnak és a belső eljárási rendnek a mindekori jogszabályoknak, MNB ajánlásnak és a Társaság belső szabályozási eszközeinek, folyamatainak megfelelő módon történő kialakítását, illetve szükség esetén felülvizsgálatát,
- biztosítja továbbá a Társaság panaszkezelés feladatának egyenletesen magas színvonalú, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó, együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartását a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák és panaszok kezelése során,
- ennek keretében gondoskodik a Társaság által alkalmazott válaszadási gyakorlat, a határidők betartása, a válaszok formai és tartalmi minimumkövetelményeinek, jogorvoslati lehetőségek feltüntetésének stb. meghatározásáról stb.
- kialakítja a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a Társaság Vezetősége rendszeres időközönként, értékelő beszámolót kapjon.
- köteles felhívni az érintett szakterület figyelmét, ha működésében, eljárásában, gyakorlatában megfelelési kockázatot vagy jogszabálysértést észlel,
- a megfeleléségi kockázatról vagy jogszabálysértés tényéről indokolt esetben haladéktalanul tájékoztatja a Társaság első számú vezetőjét,
- szükség esetén a fenti észlelései és jelzéseivel egyidejűleg a kockázatot csökkentő vagy megszüntető javaslatot tesz, intézkedési terv készítését indítványozza,

- gondoskodik arról, hogy a Panaszkezelési Tájékoztató és mellékletei közzétételre kerüljenek a Társaság internetes felületén (*amennyiben azzal rendelkezik*), továbbá legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben.

2.5.3. A panasz átvétele, rögzítése, tájékoztatás további kezeléséről

A panasz Társasághoz történő beérkezésének időpontját - bejelentésének formájától függetlenül, minden esetben - *visszakereshető módon* dokumentálni kell.

Az ügyfélbejelentések fogadása és átvétele elsősorban az ügyfélszolgálati helyek, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló tanácsadók és munkatársak feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden Társasági munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni.

A szóbeli panasz esetén a Társaság munkatársa felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési tájékoztató elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat, illetve amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Társaság köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről is.

A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben leadott panasz esetén szóbeli, az ügyfél erre irányuló kérelme esetén, illetve *e-mailen, internetes banki felületen benyújtott panasz* beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásáról, illetve a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

2.5.4. A panaszbejelentés feldolgozása

Az ügyfél (meghatalmazott) által előterjesztett panasz annak megtételét követően haladéktalanul átadásra kerül a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szakterületének vagy munkatársának, ahol azt nyilvántartásba veszik.

A Társaság ügyintézői az ügyfél erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

2.6. A panaszok megválaszolása

2.6.1. A panaszok megválaszolásának határideje

a) 2.6.1.1 A panaszok megválaszolásának határidejére vonatkozó általános szabályok

A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját, a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő 30 (*harminc*) naptári napon belül ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként megküldi az ügyfélnek.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Társaság által történő átvételének napja/Társasághoz érkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére/ munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon kell postázni az ügyfélnek.

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (*pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum*), a Társaság írásban tájékoztatja az Ügyfelet a késelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

b) 2.6.1.2 A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszokra vonatkozó különös szabályok

A Társaság a pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 15 (*tizenöt*) munkanapon belül - ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként - küldi meg az ügyfélnek.

Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késelemének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a *panasz közlését követő 35. munkanap*.

A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok munkanapban megállapított válaszadási határideje vonatkozásában munkanap alatt a *pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben* meghatározott munkanap¹ értendő.

¹ Az a nap, amelyen az ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

2.7. A válaszadással kapcsolatos általános elvek

- A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a (pénzügyi fogyasztói) jogvita kialakulását.
- A Társaság a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panaszban előadott összes kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- A tájékoztatásnak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indokolással alátámasztottnak kell lennie. Az indokolásnak – a panasz tartalmától függően – tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, és hivatkozni kell az Ügyfélnek küldött elszámolásra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
- Közérthető a válaszadás, ha a Társaság nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és az ügyfélnek küldött válaszlevelet ellátja a jogszabálynak az adott ügyre vonatkozó alkalmazása indokával.
- A válaszadás során egyszerű nyelvezetet kell használni és kerülni kell a jogi, illetve banki szakkifejezések indokolatlan, öncélú, a megértést nehezítő használatát.
- Ha az ügyfél a Társasághoz ismételten – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját a Társaság úgy küldi meg az Ügyfélnek, hogy a korábbi panaszra adott válaszát is csatolja.
- A panaszok rendezése során az írásbeliség követelményének eleget lehet tenni postai levél, elektronikus levél, fax útján, vagy bármely egyéb olyan eszközzel, mely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
- E-mail útján küldött válasz esetén nem adható ki bank-, értékpapír- és fizetési titkot képező adat, így elektronikus levélben csak olyan válasz adható, ami általános információval megválaszolható (pl. *Díjjegyzékre, ÁSZF-re történő utalás*), illetve amennyiben ezt az ügyfél kifejezetten kéri (*írásban, e-mailben, illetve telefonon*), hogy a Társaság panaszát elektronikusan válaszolja meg az ügyfél által megadott email címre.

- Amennyiben általános információ megadásával nem orvosolható az ügyfél panasza, úgy az ügyfél panaszát postai úton kell megválaszolni.
- Szigorúan tilos az ügyféllel magánszemélyként állásfoglalást, véleményt, egyéb információt közölni.
- Amennyiben a panasz telefon útján érkezett, a válaszlevéllel egyidejűleg postázni kell a Jegyzőkönyv másolati példányát is.

2.8. A válaszadás formái

Személyesen szóban tett panasz Társaság általi azonnali elfogadása és korrekciója, illetve ennek a panaszos általi elfogadása esetén az írásbeliség mellőzhető.

Személyesen szóban benyújtott panasz esetén, amennyiben a bank megoldását a panaszos nem fogadja el, a kitöltött Panaszbejelentő nyomtatvány (*Jegyzőkönyv*) egy másolati példányát a Társaság és az ügyfél által aláírva és dátummal ellátva, az átvétel időpontjában az ügyfélnek (meghatalmazottjának) át kell adni. Ezt követően a válaszadás a panasz közlését követő 30 napos - *pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén a panasz közlését követő 15 munkanapos, 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz esetén a panasz közlését követő 35 munkanapos* - jogszabályi határidő betartásával írásban történik.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a kitöltött Panaszbejelentő nyomtatvány (*Jegyzőkönyv*) egy másolati példányát a válasszal egyidejűleg az ügyfélnek meg kell küldeni, egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A papír alapú válaszlevelet oly módon (*ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként*) kell megküldeni az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az ügyfélnek címzett válaszlevél kiküldése elektronikusan teljesítendő akkor, ha az ügyfél ezt kifejezetten kéri az általa a megadott e-mail címre.

2.9. Panasz elutasítása esetén követendő szabályok

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az ügyfelet

- az elutasítás indokáról,
- a panaszos fogyasztói besorolásáról (fogyasztó vagy nem fogyasztó)
- a panasz fogyasztóvédelmi besorolásáról,
- a fentiek, illetve a jogorvoslati lehetőségekről.

Tájékoztatói kötelezettségek a panasz, illetve a panaszos besorolása alapján:

- A) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél** által benyújtott panasz elutasítása során jogorvoslatként a bíróságot, a Társaság székhelye szerint illetékes bíróságot kell megjelölni.
- B)** Ha a panaszos **panasza fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult**, ezáltal a Felügyelet hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben **figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell** az ügyfelet az alábbi elérhetőségről:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

telefon: 06-80-203-776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu.)

- C)** Ha a panaszos fogyasztó, de a panasza a szerződéses jogviszonyt érintő **nem fogyasztóvédelmi, hanem általános jogvita** (azaz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos) rendezésére irányul, úgy a panaszos
- bírósághoz fordulhat, illetve
 - ezt megelőzően is a **PBT eljárását** kezdeményezheti.

Ha a panasz a **PBT hatáskörébe is tartozik**, akkor az ügyfélnek küldött írásos válaszlevélben **figyelemfelhívásra alkalmas módon kiemelve tájékoztatni kell az ügyfelet**

- az alábbi elérhetőségről:

Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172.

telefon: 06-80-203-776

email cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu.)

- illetve arról, hogy tett-e **általános alávetési nyilatkozatot**, amellyel a PBT által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.

B) és C) közös szabályok:

Ha az ügyfél panasza érinti mind Felügyelet, mind a PBT/bíróság hatáskörét, úgy az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a **panasza mely része tartozik** a Felügyelet, és mely része a PBT-hez / bírósághoz.

A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében kötelező tájékoztatást nyújtani a PBT/MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló

- kérelem nyomtatvány alábbi elektronikus elérhetőségéről:
(<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>),
- valamint az ügyfélszolgálati elérhetőségéről.

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu;

Telefon: 06-80-203-776; Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében **jól láthatóan tájékoztatást kell nyújtani** arról, hogy az ügyfél kérelmére a PBT, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló **kérelem nyomtatványt a Társaság díjmentesen, haladéktalanul, elektronikus, vagy postai küldemény útján megküldi az Ügyfélnek.**

D) Ha a panasz nem tartozik sem a Felügyelet, sem a PBT, sem a bíróság hatáskörébe, úgy tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy további jogorvoslatra nincs lehetősége.

2.10. Jogorvoslati hatáskörök elhatárolása

A) A Felügyelet hatáskörébe tartozik különösen a fogyasztóvédelmi rendelkezések megtartásának ellenőrzése, így pl.:

- éves elszámolás;
- előzetes írásos tájékoztatást a kamatemelésről;
- írásos tájékoztatást a KHR-ről;
- törlesztési táblázat;
- díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt;
- határidőben választ a Társasághoz benyújtott panaszára *(illetve egyáltalán nem kapott választ)*.

B) Pénzügyi Békéltetés

A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye. A panaszos fogyasztói besorolását a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján kialakított álláspontja határozza meg.

Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti

- a) az egyéni vállalkozó,
- b) egyéni cég,
- c) gazdasági társaság,
- d) jogi személyek,
- e) jogi személyiség nélküli szervezetek,
- f) társasházak.

C) A PBT vagy bíróság járhat el a pénzügyi fogyasztói jogvita esetében különösen

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügy.

D) Az ügyfélnek jogorvoslatra nincs lehetősége:

- a Társaság munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásoló panasz esetén;
- a Társaság munkaszervezési gyakorlatát kifogásoló panasz *(pl. az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben személyesen megjelenő ügyfél esetében a várakozási idő hosszának kifogásolása)* esetén;
- a Társasághoz történő méltányossági kérelem benyújtása esetén;
- amennyiben a Társaság nem köt szerződést az Ügyféllel;
- amennyiben jogerősen lezárt ügy Társaság általi felülvizsgálatát kéri az ügyfél.

2.11. A panaszkezelésben érintett szakterületek speciális feladatai, kötelezettségei

A Társasághoz érkező panaszokról a panaszkezelésért felelős szakterület legalább félévenként írásos jelentés formájában tájékoztatja a Vezetőséget.

Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, úgy haladéktalanul értesíteni kell a Társaság Belső Ellenőrzési szakterületet, a FÜFK-öt, valamint az eljárásrendben erre kijelölt személyét/szervezeti egységét.

Tekintettel arra, hogy a kártérítés működési kockázati eseményt jelent, ezért az rögzítendő a Működési Kockázati nyilvántartásban. Ennek érdekében a panaszkezelésért felelős szakterület értesíti a Működési Kockázati Nyilvántartást vezető szakterületet a kártérítés, kártalanítás tényéről.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt, a panasz kivizsgálása során azzal kapcsolatos dokumentációba nem tekinthet be a pénzügyi szervezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

3. A Társaságon túlmutató panaszok kezelése

3.1. Az Integrációt érintő panaszok

Amennyiben a panaszt rögzítő, vagy a panaszkezelést végző személy az integráció több tagját vagy egészét érintő panaszt észlel, úgy azt haladéktalanul jelezni köteles a Társaság Compliance területének, illetve ezzel egyidejűleg az SZHISZ Compliance szakterületének, aki az eset körülményeit, illetve a panasz tárgyára tekintettel – a jelen szabályzatban foglaltak figyelembe vétele mellett - dönt a panasz további kezelése felől.

3.1.1. Az Integrációs Szervezethez érkező panasz

Az Integrációs Szervezet nem áll a Hpt., illetve a Bszt. hatálya alatt, nincsenek panaszkezeléssel kapcsolatos kötelezettségei, de az Szhitv.-ből fakadó, a megfelelőségbiztosítási feladatainak e téren is eleget téve, a neki címzett, az Integráció tagjait érintő panaszokat a jelen szabályzat hatálya alatti panaszkezelés eljárási rendjébe tereli, az illetékes Társasághoz továbbítja.

3.2. Panaszkezelés közvetítés során

A Hpt., a Bit., illetve a Bszt. rendelkezései szerint a törvényben biztosított banki/biztosítási/befektetési szolgáltatási monopólium jogosultsága alapján gyakorolt tevékenység az e törvényekben meghatározott közvetítő útján is végezhető. A közvetítő útján végzett tevékenységre a Ptk. szerinti megbízási jogviszony keretében kerül sor.

A megbízási jogviszony alapján harmadik személyek / ügyfelek felé a megbízó felel a megbízottja tevékenységéért, s e felelősségét joghatályosan nem is tudja kizárni. A fenti felelősség alapján az ügyfél a panaszát akár a megbízottnál, akár a megbízónál is joghatályosan megteheti.

A megbízó és a megbízott jogviszonyában a felelősség a szolgáltatott termékért a megbízót, a szolgáltatás módjáért, kivitelezésért a megbízottat terheli, de ezzel az ügyfelet nem érintő módon, egymás közt jogosultak eljárni.

A fentieknek megfelelően a panaszkezelési szabályok rögzítéséről Megbízónak és megbízottnak a megbízási jogviszony keretei között meg kell állapodniuk, ahol magát a panaszkezelést nem feltétlenül a megbízónak kell végeznie, de a megbízói kontrollt a panaszkezelés teljes folyamata során fenn kell tartania.

3.3. A Társaság által egyéb pénzügyi szolgáltató megbízása alapján történő közvetítés során rögzített panaszok kezelése

A Társaság által végzett közvetítői tevékenység során is a jelen szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőség biztosítási, prudenciális szintjét legalább elérő szabályok szerint kell eljárni.

3.4. A Társaság közvetítő útján végzett tevékenysége során rögzített panaszok kezelése

A Társaság köteles jelen Szabályzat rendelkezéseit megismertetni a Társaság befektetési- és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőivel is.

Az Integrációs Szervezet felhatalmazza a Társaságot, hogy jelen szabályzat alkalmazását kiterjessze a Társaság befektetési- és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőire vonatkozóan is.

A Társaság a közvetítőkkal kötött szerződésekben (pl. pénzváltás, zálogházi hitelezés, hitelközvetítés stb.) köteles előírni a jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályok alkalmazását, illetve ennek be nem tartása, súlyos vagy ismétlődő megsértése esetére kikötni az azonnali hatályú felmondási jogát.

A Társaság által megismert panaszok kezelése során – szükség esetén - szakértői szinten bevonandó a közvetítő alkalmazásáért felelős szakterület.

4. Panaszügyi nyilvántartás

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A Társaság az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről, a megoldást szolgáló intézkedésekről - az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető – elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartás minden naptári év elejétől újraindított és folyamatos sorsszámmal ellátott nyilvántartás naprakészen tartalmazza az alábbiakat:

- a panasz benyújtásának (*Társasághoz történő érkezésének*) időpontját és a válaszadás határidejét,

- panaszkezeléssel foglalkozó szakterület (*a panaszkezelésért felelős szervezeti egység, vagy munkatárs*) által történő iktatás dátumát,
- a panaszos, illetve a panaszt benyújtója nevét, és az ügylettel kapcsolatos adatait, telefonon tett panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát,
- a panasz termékbesorolását,
- a panasz típusát,
- az ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- ha a panasznak volt előzménye, annak hivatkozási sorszámát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását, továbbá, hogy ezen intézkedés meghaladta-e a szabályozásban előírt határidőt (igen/nem),
- a panasz okozott-e reputációs kockázatot,
- a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott),
- a panasz minősítését (megalapozott, részben megalapozott, elutasított)
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*elektronikus válasz esetén megküldésének*) dátumát.

A Társaság a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Társaság

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és

e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

5. A panaszkezeléssel kapcsolatos monitoring tevékenység

A Társaság folyamatos statisztikai adatgyűjtést végez és adatot szolgáltat a működési kockázatok mérése érdekében, értékeli az észrevételeket, definiálja a panaszokat generáló problémákat, javaslatot tesz a rendszerek és folyamatok javítása, megelőző intézkedések megtétele érdekében.

A FÜFK – a fogyasztói panaszok vonatkozásában – együttműködik a panaszkezelési szakterülettel. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, a felügyeleti ajánlásoknak és a Társaság belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

A FÜFK legalább évente írásos tájékoztatást készít a Társaság Vezetősége részére a Társasághoz érkezett panaszügyek tárgyának, vizsgálatának eredményéről.

A Társasághoz beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréseért (válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte stb.) az illetékes egység vezetője felel.

6. A Panaszkezelési Tájékoztató és közzététele

A Társaság a jelen Szabályzat hatályba lépését követően haladéktalanul a panaszkezelési eljárásról, a panaszügyintézés módjáról közérthető, szakszerű és érdemi ismertető dokumentumot készít és fogad el, **Panaszkezelési Tájékoztató** elnevezéssel.

A Panaszkezelési Tájékoztató jelen Szabályzat 1. számú melléklete szerinti tartalommal készítendő el.

A Panaszkezelési Tájékoztatót a Társaságra szabott fejléccel és /vagy előlappal kell ellátni, valamint a megjelölt helyeken a Társaság adatait feltüntetni.

A Panaszkezelési Tájékoztató 1. számú mellékletét képező „A Pénzügyi szervezethez (Társasághoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó PANASZ” Felügyelet által rendszeresített formanyomtatvány alapján, ezen minimum tartalom mellett a Társaság saját panaszbejelentő formanyomtatványt készíthet. Ez esetben mind a Felügyelet által rendszeresített formanyomtatvány, mind a Társaság által készített panaszbejelentő formanyomtatvány a Panaszkezelési Tájékoztató mellékletét képezi, amelyeket a Társaságnak közzé kell tennie.

A Panaszkezelési Tájékoztató, valamint annak mellékleteinek szövegétől egyéb eltérés nem lehetséges.

A Társaság az elfogadást (illetve a hatályba lépést) követően haladéktalanul az *ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben és a székhelyén is* jól láthatóan kihelyezi, illetve honlapján letölthetővé teszi:

- a *Panaszkezelési Tájékoztatót*;
- az annak mellékletét képező „A Pénzügyi szervezethez (Társasághoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó PANASZ” Felügyelet által rendszeresített panaszbejelentési formanyomtatvány
- a *Társaság által készített Panaszbejelentő Nyomtatványt* (amennyiben a Társaság ilyet készített);
- a Panaszkezelési Tájékoztató további mellékleteit;

valamint az írásbeli pénzügyi fogyasztóvédelmi panasz benyújtásához szükséges, a Felügyelet által rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét: [\(<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>\)](https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok)

Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával az ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket, valamint kérésre *közös értelmezési lehetőséget kell* biztosítani a panaszkezelési dokumentumok áttanulmányozására.

7. Panaszkezelési eljárásrend

A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzattal és a Társaság Panaszkezelési Tájékoztatójával összhangban álló Panaszkezelési eljárásrendet készít és fogad el. A Panaszkezelési eljárásrend célja a panaszkezelésnek a panasz beérkezésétől a válasz ügyfélnek történő megküldéséig tartó folyamatának a Társaság üzletmenetéhez igazodó meghatározása, a feladatok és folyamatok felelőseinek egyértelmű megjelölésével. A Társaság köteles a Panaszkezelési eljárásrend elfogadásáról az Integrációs Szervezetet haladéktalanul értesíteni, a compliance@szhisz.hu e-mail címen.

7.1. A panaszkezelés eljárásrend alapvető tartalmi elemei

- panaszkezelésért felelős szervezeti egység(ek), vagy munkatárs megjelölését és elérhetőségeit (*cím, telefonszám, e-mail cím*);
- a FÜFK személyét és elérhetőségeit (*cím, telefonszám, e-mail cím*);

- a Társaság panaszkezelés során alkalmazott eljárásának részletes leírását, kifejtve, hogy mely szakterület milyen feladattal vesz részt a folyamatban;
- a Társaság befektetési- és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőihez beérkezett panaszok kezelésével kapcsolatos eljárások részletes szabályait;
- a kompenzációs eljárást, annak az eljárásnak rövid leírása, melyet a Társaság a terhére anyagi következménnyel járó ügyfélpanasz esetén követ *(az eset dokumentálásának módja - feljegyzés vagy jegyzőkönyv-, értesítési-, döntési szintek stb.);*
- a Társaság Vezetőségének tájékoztatását, a válaszra ellenjegyzését, jóváhagyását igénylő esetkörök felsorolása *(meghatározott összeget meghaladó pénzügyi- és befektetési szolgáltatási tevékenység nyújtásához kapcsolódó kártérítési igény esetén);*
- a panaszügyek nyilvántartásának módját, a panaszkezeléssel összefüggésben keletkező dokumentáció nyilvántartásának és tárolásának módját, az ezért felelős szervezeti egység vagy munkatárs – *kizárólag a beosztás jelölendő meg pl. fiókvezető-* megnevezése.

8. Kompenzáció

A panaszügyek pénzügyi rendezésének, a panaszbejelentés/panaszkezelés kapcsán felmerülő kompenzációs igények kezelésének szabályait a Társaság üzleti döntési jogkörében maga határozza meg.

9. Záró és kiegészítő rendelkezések

Jelen szabályzat hatálybalépésének dátuma: 2018. 09.26.

A hatálybalépéssel a jelen szabályzatban foglalt előírások betartása a szabályzat alanyi hatálya alá tartozók számára kötelező.

A jelen utasítás karbantartásáért az SZHISZ Jogi és Szabályozási Szakterülete felelős, a felülvizsgálat szükség szerint, de legalább két évente esedékes.

10. Mellékletek

1. sz. melléklet: Panaszkezelési Tájékoztató és mellékletei