

Panaszkezelési szabályzat

Üzletszabályzat 10.számú melléklete

Hatályos: 2022. szeptember 22. napjától

A 10. számú melléklet (Panaszkezelési szabályzat)

BEVEZETÉS

1. A jelen szabályzat a Társaság befektetési szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos ügyfélpanaszokra vonatkozó szabályait határozza meg (a továbbiakban: Panaszkezelési szabályzat).
2. A Társaság a Panaszkezelési szabályzatot ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggeszti és honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt (<http://www.sf-corporate.hu>) közzéteszi.
3. A panaszkezelés tekintetében fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
4. Panasznak minősül az Ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.
5. A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt azzal, hogy a Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is köteles befogadni.

A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Az Ügyfél szóbeli panasza

6. Az Ügyfél a szóbeli panaszát az alábbiak szerint jelentheti be a Társaságnak:
 - a) személyesen a Társaság székhelyén (8200 Veszprém, Lövőház u. 12.), minden munkanap 8 órától 16 óráig,
 - b) telefonon az alábbi telefonszámon: +36 88 400 331, hétfőn 8 órától 20 óráig, a többi munkanapon 8 órától 16 óráig.
7. A panasz kezelése a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelettel kihirdetett veszélyhelyzet ideje alatt telefonon vagy a 145/2020. (IV. 22.) Korm. rendelet alapján kizárólag írásban (ideértve az elektronikus utat is) történik.

Az Ügyfél írásbeli panasza

8. Az Ügyfél írásbeli panaszát az alábbi módokon nyújthatja be a Társaságnak:
 - a) a Társaságnak az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében átadott irat útján személyesen vagy más által,
 - b) postai úton a Társaság székhelyére címezve (8200 Veszprém, Lövőház u. 12.),
 - c) elektronikus levélben az „panaszkezeles@sf-corporate.hu” e-mail címre küldve.

Eljárás meghatalmazott útján

9. Az Ügyfél panaszügye intézése során eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

10. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
11. A Társaság a válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, elutasítás esetén az elutasítás indokára. A válasz szükség esetén tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegét. A választ a Társaság közérthetően fogalmazza meg.
12. Ha az Ügyfél a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.
13. A Társaság a panasz elutasítása esetén, figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz:
 - a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
 - b) az MNB tv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
14. Ha a panasz a 13. a) és b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) és mely része a b) pont körébe.
15. A Társaság a panaszra adott választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A szóbeli panasz

16. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres fogadásának időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
17. Szóbeli panasz felvételét követően tájékoztatni kell az ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
18. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
19. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen, huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
20. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
21. 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 harminc napon belül kell megküldeni.

22. A jegyzőkönyvben a következőket kell rögzíteni:
- az Ügyfél neve,
 - az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
 - az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
 - a Társaság neve és címe.

Az írásbeli panasz

23. Ha az Ügyfél az írásbeli panaszt nem a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott címre küldi meg, vagy a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyfélszolgálati ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység, a Back office részére.
24. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő harminc napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.
25. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, ha a panaszt az Ügyfél:
- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
 - a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.
26. Írásbeli panasz esetén a Társaság a panasz előterjesztésének módjával megegyező módon küldi meg a választ feltéve, hogy az alábbi feltételek együttes teljesülése biztosítható:
- alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, valamint kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját, és
 - a Társaság biztosítja a titokvédelmi szabályok betartását.
27. A Társaság a titokvédelmi szabályok betartása érdekében felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az általa kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott levelezési címre a titokvédelem hatálya alá tartozó adatok is megküldésre kerülhetnek.

ADATKEZELÉS

28. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:
- neve.
 - szerződésszáma, ügyfélszáma,

- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) 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,
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
29. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

30. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél bírósághoz fordulhat.
31. A fenti esetben a fogyasztónak minősülő Ügyfél a bíróság mellett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
- a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Ügyfélkapcsolati Információs Központ (az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)
 - cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - levelezési cím: MNB 1850 Budapest
 - telefonszám: +36 (80) 203-776
 - e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)
 - székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.,
 - ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,
 - levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172.,
 - telefon: +36 (40) 203-776; +36 (1) 489-9700
 - e-mail: pbt@mnbb.hu,
 - internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
32. A Társaság tájékoztatja az Ügyfelet, hogy nem tett alávetési nyilatkozatot.
33. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.
34. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Társaságtól, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
35. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és

megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

36. A Bszt. 121. § (5) bekezdése alapján a Társaságnál fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kell kijelölni és tizenöt napon belül bejelenteni a felügyeleti hatóság számára. A Társaságnál ezt a feladatot mindenkor Back office vezetője látja el.
37. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
 - b) a panasz benyújtásának időpontját;
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
 - d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
 - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés- dátumát.
38. A panaszt és az arra adott választ Bszt. 121. § (3) bekezdés alapján öt évig meg kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére be kell mutatni.

SINUS-FAIR Corporate Zrt.