

Panaszkezelési szabályzat

hatályos: 2021. október 1. napjától

BEVEZETÉS

1. A jelen szabályzat a Társaság befektetési szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos ügyfélpanaszokra vonatkozó szabályait és azok Társaságon belüli kezelésének 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, Lövéház 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, Lövéház u. 12.),
 - c) elektronikus levélben az „info@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 válaszlevelére 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 kivizsgálása

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:
 - 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
 - f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
 - i) a Társaság neve és címe.

Az írásbeli panasz kivizsgálása

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) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
 - b) 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:
 - a) 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
 - b) 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 Ügyfélől:
- neve.
 - szereződésszáma, ügyfélszáma,
 - lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - telefonszáma,
 - értesítés módja,
 - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - panasz leírása, oka,
 - igénye,
 - a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
 - meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
 - 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:
- 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
 - 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.

A PANASZOK BELSŐ KEZELÉSE, PANASZÜGYINTÉZÉS SZABÁLYOZÁSA

39. Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások
 - a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2017/565/EU felhatalmazáson alapuló rendelete
 - a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény,
 - a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (a továbbiakban Rendelet), valamint a további hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.
40. A Társaság az alábbi általános elveket szem előtt tartva, azok érvényesítésével jár el a

panaszkezelési eljárásban.

- Együttműködik az Ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
 - A jóhiszeműség, tisztesség valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
 - A panaszkezelési eljárásban a Társaság törekszik arra, hogy az Ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétek felismerhetőek, megelőzhetőek és kezelhetőek legyenek.
 - Érvényesíti a transzparencia elvét, ennek megfelelően fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot.
41. A Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.
 42. Nem minősül panaszknak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg vagy ha az Ügyfél általi közlés megfelel a panasz fogalmának, azonban az Ügyfél kifejezetten a Társaság tudomására hozza, hogy nem kívánja annak panaszként történő kivizsgálását.
 43. Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a megfelelési vezető feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett a feladatokat delegálja a Back Office vezető számára.
 44. A panasz ügyintézése során a megfelelési vezető biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Biztosítani kell – a feladatok delegálása során is-, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel, empátiával és a jogszabályoknak megfelelően történjen.
 45. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére haladéktalanul kézbesíteni kell.
 46. Az írásbeli panasz beérkezését a Társaság írásban visszaigazolja, közli a panasz iktatószámát, egyben tájékoztatja a panaszost a panaszkezelési eljárásról, a panaszt kezelő szervezeti egységről és annak elérhetőségéről. A szóban előterjesztett panasz esetén a Társaság közli a panasz iktatószámát és felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére.
 47. Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és
 - a. észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
 - b. a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
 - c. megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,

- d. eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára,
- és
- e. összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

SINUS-FAIR Corporate Zrt.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet

Név:	
-------------	--

Felek adatai

Ügyfél

Név:	
Szerződés szám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:
