

Panaszkezelési szabályzat ügyfelek részére

- Ügyfelek panaszügyeinek, bejelentéseinek kivizsgálása, kezelése -

I. Bevezetés

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. tv. 121. §-nak megfelelően az EQUILOR Zrt. alábbiak szerint tájékoztatja ügyfeleit a Társaság működésével, tevékenységével kapcsolatosan a lakossági ügyféltől származó panaszok, bejelentések hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásainak szabályairól.

II. A panaszkezelési eljárások alapelvei

Az EQUILOR Zrt. az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

Az eljárás alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért ezek kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendje szerves részét kell képezze az EQUILOR Zrt. tevékenységének. További alapelv, hogy az EQUILOR Zrt. a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

Az EQUILOR Zrt. a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

III. A panasz és panaszos meghatározása

Panasz

- Panasz az EQUILOR 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 az ügyfél az EQUILOR Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos

- Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az EQUILOR Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a Társaság szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az EQUILOR Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a pénzügyi szervezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
- Panaszosnak tekintendő az EQUILOR Zrt. ügyfélkörén kívüli azon személy is, aki az EQUILOR Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

IV. A panaszok, bejelentések megtételének, felvételének módja

A panaszos panasztételi, bejelentési jogával az ú.n. **Nyomtatvány Ügyfelek Panaszainak bejelentéséhez és ügyintézéséhez** c. formanyomtatvány kitöltésével és a Társaság számára történő megküldésével – illetve szükség esetén szóban, rögzített telefonon keresztül - élhet. A nyomtatvány kitöltésére géppel és kézzel is sor kerülhet. A panaszkezelési formanyomtatvány bejelentésre szolgáló részei folyamatosan elérhetők a Társaság honlapján, valamint kérésre nyomtatott formában is rendelkezésre állnak.

Az EQUILOR Zrt. az ügyfelei számára az alábbi panasz-bejelentési módokat biztosítja:

- Személyes – az EQUILOR Zrt. székhelyén üzleti órákban

- Telefonon történő bejelentés, (+36-1) 430 3980-as telefonszámon az Ügyfélszolgálati / Front Office munkatársnál - ügyélforgalmi időben 8.30-17.00 óráig, ill. minden hét szerdai munkanapján 8.00-20.00 óráig.
- E-mail útján az panaszkezeles@equilor.hu e-mail címen – folyamatosan, időbeli korlátozás nélkül
- Fax formájában (+36-1) 430 3981-es telefax számon – folyamatosan, időbeli korlátozás nélkül
- Postai úton történő bejelentés H-1037 Budapest Montevideo u. 2/C. címen

V. A panasz felvételének különböző módjai

Személyes panaszbejelentés esetén a formanyomtatványt a Front Office munkatárs bocsátja az Ügyfél rendelkezésére. A nyomtatványt az Ügyfél tölti ki, szükség szerint a Front Office munkatárs segít az Ügyfélnek.

Telefonon történő bejelentésre kizárólag rögzített telefonon kerülhet sor a későbbi visszakereshetőség érdekében.

Ebben az esetben a Front Office munkatárs a telefonbeszélgetés alapján rögzíti az adatokat a formanyomtatványon.

VI. Panaszok, bejelentések ügyintézéséhez kapcsolódó határidők

Az ügyfelektől érkező panaszokat, bejelentéseket az EQUILOR Zrt. a jogszabály által meghatározott 30 napon belüli a lehető leggyorsabban igyekszik kivizsgálni és megválaszolni, valamint a kifogásokat orvosolni. Amennyiben a panasz kivizsgálása 30 napnál hosszabb időt vesz igénybe, az Ügyfelet erről írásban értesítjük, a jogszabályi határidő átlépésének indokának megjelölésével. Abban az esetben, ha panaszára, bejelentésére fenti határidőn belül nem kapott volna választ, kérjük, haladéktalanul forduljon a Társaság Ügyvezetőjéhez.

VII. Válasz a panasz, bejelentés kivizsgálására

Az EQUILOR Zrt. a fenti határidőn belül kivizsgálja a panaszt, bejelentést, amelyre írásbeli választ küld az Ügyfél számára, illetve fogalmaz meg megoldási javaslatot. Az Ügyfél a megküldött dokumentumon, vagy mellékelt nyomtatvány segítségével jelzi, hogy elfogadja vagy sem a Társaság által adott választ.

Amennyiben a választ az Ügyfél elutasítja, a panaszügy a Társaság független ellenőrzési szervezetéhez kerül kivizsgálásra, amely ismételt vizsgálat eredményéről az Ügyfelet a VI. pontban jelzett határidőn belül értesítjük.

Amennyiben az Ügyfél a panasz, bejelentés kivizsgálását követően eljuttatott, elfogadást igazoló választ elmulasztja és 8 napon nem él kifogással a válasszal szemben az EQUILOR Zrt. elfogadottnak tekinti azt, és lezárja az eljárást.

VIII. Összeférhetlenség kezelése panaszügyek kivizsgálása során

A panaszok, és bejelentések kivizsgálása során a kellő objektivitás biztosítása és a lehetséges összeférhetlenségek elkerülése érdekében amennyiben a kivizsgálás során feladatot ellátó bármely munkatárs érintett a panasz által, tehát esetlegesen az adott munkatárssal, tevékenységével kapcsolatban fogalmazódott meg az ügyfél kifogása, az adott munkatárs köteles jelezni összeférhetlenségét vezetőjének, aki gondoskodik arról, hogy a panasz kivizsgálásával járó feladatokat más, az ügyben nem érintett munkatárs lássa el.

IX. Nyilvántartások

Az EQUILOR Zrt. a Bszt. 121. § (11-12.) alapján köteles, a jogszabályban meghatározott nyilvántartást vezetni a Társasághoz beérkező panaszügyekről.

X. Felügyeleti szerv

Az EQUILOR Zrt. teljes tevékenysége, így a panaszkezelési eljárások felett is felügyeletet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Központi levélcím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., Központi telefon: (36-1) 4899-100, Központi fax: (36-1) 4899-102 www.pszaf.hu) látja el. Az Ügyfél panaszával jellegétől közvetlenül is fordulhat a Felügyelethez.

A panaszkezelési eljárás sikertelensége esetén az Üzletszabályzat 33. Jogviták rendezése pontjának rendelkezései az irányadók, amely szerint:

"...a jogvitára okot adó körülményt valamely fél írásban köteles közölni a másik féllel, kérve egyúttal azt, hogy a közlést követő 15 (tizenöt) napon belül egyeztető tárgyalásra kerüljön sor.

Amennyiben a 15 (tizenöt) napos határidőn belül az egyeztető tárgyalás megtartására bármelyik félnek felróható okból nem kerül sor, illetve az egyeztető tárgyaláson a Felek között bármely okból nem születik megegyezés, úgy a Felek a jogviták eldöntésére kikötik a Pénz-és Tőkepiaci Állandó Választottbíróóság kizárólagos illetékességét.”

XI. Egyéb testületek eljárásai

Az Ügyfél panaszának elutasítása esetén panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (X. pontban jelzett elérhetőségeken) vagy a békéltető testületnek eljárását kezdeményezheti.

A békéltető testület az 1997. évi CLV. fogyasztóvédelemről szóló törvény 18. § (2) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testületek. Budapest illetőségű ügyfelek esetében a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő független testület elérhetőségei: 1016 Budapest, Krisztina Krt. 99. I. em. 107, Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, Fax: 06 (1) 488 21 86, Telefon: 06 (1) 488 21 31.

Az EQUILOR Zrt. fenntartja jogát jelen tájékoztatóban foglaltak előzetes értesítés nélküli megváltoztatására, kiegészítésére. A módosított, illetve mindenkor érvényes tájékoztató a Társaság honlapján és székhelyén az ügyféltérben kerül közzétételre.

Budapest, 2010

EQUILOR Befektetési Zrt.