

SINUS-FAIR Corporate Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzat

2019. március 01

Tartalom

1. A panasz bejelentésének módjai	3
1.1 <i>Az ügyfél szóbeli panasz</i>	3
1.2 <i>Az ügyfél írásbeli panasz</i>	3
1.3 <i>Eljárás meghatalmazott útján</i>	3
2. A panasz kivizsgálása	4
2.1 <i>Szóbeli panasz</i>	4
2.2 <i>Írásbeli panasz</i>	5
3. Adatkezelés	6
4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	6
5. A panasz nyilvántartása	7

A **SINUS-FAIR Corporate Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: 8200 Veszprém, Lövéház utca 12., nyilvántartja a Veszprémi Törvényszék Cégbírósága a Cg. 19-10-500321 számon (a továbbiakban: Társaság) a befektetési vállalkozásokról és az árutózsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) hatálya alá tartozó befektetési vállalkozás.

A jelen szabályzat a Társaság befektetési szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos ügyfélpanaszokra vonatkozó szabályait határozza meg (a továbbiakban: Panaszkezelési Szabályzat).

A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatot ügyfélforgalom 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.

A panaszkezelés tekintetében fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

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.

A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványt azzal, hogy a Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is köteles befogadni.

1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1.1 Az ügyfél szóbeli panasza

Az ügyfél a szóbeli panaszát

- (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

jelentheti be a Társaságnak.

1.2 Az ügyfél írásbeli panasza

Az ügyfél írásbeli panaszát

- (a) személyesen vagy más által a Társaságnak az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében átadott irat útján,
- (b) postai úton a Társaság székhelyére (8200 Veszprém, Lövéház u. 12.) címezve,
- (c) telefaxon az alábbi faxszámra + 36 88 400 332,
- (d) elektronikus levélben az corporate@sfc.hu e-mail címre küldve

nyújthatja be a Társaságnak.

1.3 Eljárás meghatalmazott útján

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

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.

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.

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) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a panasz a fenti (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.

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.

2.1 Szóbeli panasz

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.

Szóbeli panasz felvételét követően tájékoztatni kell az ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell

őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen, 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

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 30 napon belül kell megküldeni.

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) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- (h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- (i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- (j) a panasszal érintett Társaság címe.

2.2 Írásbeli panasz

Ha az ügyfél az írásbeli panaszt nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy a Társaság valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

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.

A fenti esetben a Társaság a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán küldi meg a választ. Ezt a megoldást a Társaság csak abban az esetben alkalmazhatja, ha (1) a

választ az ügyfél részére úgy küldi meg, hogy az 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 (2) a Társaság biztosítja a titokvédelmi szabályok betartását. 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.

3. ADATKEZELÉS

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

- (a) neve;
- (b) szerződésszám, ügyfélszám;
- (c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- (d) telefonszáma;
- (e) értesítés módja;
- (f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- (g) panasz leírása, oka;
- (h) panaszos 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.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

4. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél bírósághoz fordulhat.

A fenti esetben a fogyasztónak minősülő ügyfél a bíróság mellett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- (a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,

telefon: 06-40-203-776;

- (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 BKKP Pf. 172,

telefon: 06-40-203-776,

e-mail: pbt@mnbb.hu,

internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>).

A Társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy nem tett alávetési nyilatkozatot.

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.

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.

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 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

5. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

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 Terület vezetője látja el.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás 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 válaszevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés- dátumát.

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.

Veszprém, 2019. március 01