



# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Hatályos: 2011. november 15.

Társaságunknál jelen szabályzatban rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

## **I. A panasz fogalmának meghatározása**

1. Panasz a pénzügyi szervezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a pénzügyi szervezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## **II. A panaszos személyének meghatározása**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a pénzügyi szervezet 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.
3. A panaszos általában ügyfele a pénzügyi szervezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a pénzügyi szervezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## **III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A Reálszisztéma Értékpapír-forgalmazó és Befektető Zrt. szervezetén belül a panaszfelvétel és panaszintézés a társaság operatív igazgatójának feladata, aki köteles a panasz felmerülésekor arról a társaság ügyvezetését azonnali hatállyal tájékoztatni.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél Társaságunk alkalmazottjának elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

#### IV. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására Társaságunk az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) lehetővé teszi. Levelezési cím: 1053 Budapest, Kossuth L. u. 4.  
Telefon: 06-1-483-3041  
Telefax: 06-1-483-3031 vagy 06-1-483-3069
2. Társaságunk törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. elektronikus levélben) történő benyújtását is lehetővé teszi.  
elektronikus levelezési cím: [ertekpapier@realszisztema.hu](mailto:ertekpapier@realszisztema.hu)
3. Társaságunk
  - a) a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében
  - b) a telefonon közölt szóbeli panaszt legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
  - c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

#### V. A panasz rögzítése

1. A panaszt Társaságunk minden esetben nyilvántartásba veszi és az arra adott válasszal együtt három évig megőrzi, és azt a pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelet kérésére bemutatja. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.
2. Társaságunk munkatársainak segíteni kell a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat – utasítás mellékletét képező formátumban - vagy egyéb alkalmas módot biztosítunk számára.
3. Társaságunk elérhetővé teszi a panaszkezelési szabályzatát és a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
4. A telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaságunk és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaságunk hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk. Az Ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, illetve térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet.
5. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a pénzügyi szervezet munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén kérjük a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

6. Társaságunk a szóbeli panaszt - a (7) bekezdésben meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – Társaságunk a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
7. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a Társaságnak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

## **VI. Panaszkezelési szabályzat megtekintése**

1. Társaságunk az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokról nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készít. Társaságunk a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.
2. Társaságunk a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

## **VII. Panasznyilvántartás**

1. Társaságunk az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
2. A panasz nyilvántartásnak tartalmaznia kell
  - 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) a c)pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - e) a panasz megválaszolásának időpontját..

## **VIII. A panaszügy intézése**

1. Társaságunk a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a hatályos jogszabályokban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaságunk azon alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

5. A panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársunk – operatív igazgató - rendelkezik széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
6. Társaságunk a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, időrendi sorrendben valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
7. A panaszügyintézés folyamata:

- A Reálszisztéma Értékpapír-forgalmazó és Befektető Zrt. valamennyi munkatársa jogosult a panasz fel/átvételére, azonban haladéktalanul köteles azt továbbítani az operatív igazgatónak.

- Az operatív igazgató nyilvántartásba veszi a panaszt és haladéktalanul köteles továbbítani az ügyvezetés felé.

- Az ügyvezetés a hatályos jogszabályokban előírt határidőkre figyelemmel a panaszt elbírálja és döntését meghozza és ismerteti az operatív igazgatóval.

- A döntés ismeretében az operatív igazgató Társaságunknak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

- Társaságunk a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva a fentiek szerint továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg tájékoztatnunk kell a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

## **IX. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

1. Társaságunknak a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően meg kell őrizni.
2. A panaszok nyilvántartását oly módon alakítjuk ki és vezetjük, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatók készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. Társaságunk éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés elkészítése az operatív igazgató feladata, melyre vonatkozó esetlegesen szükséges intézkedések meghozatala tekintetében az ügyvezetés dönt.
4. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. Társaságunk panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## **X. A fogyasztóvédelmi eljárás**

1. A panasz elutasítása esetén Társaságunk válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Társaságunk megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét: 1535 Budapest, Pf. 777.
2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett szervezetnél vagy személynél közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Budapest, 2011. november 15.

Mellékletek:

1. sz. melléklet Panaszbejelentő nyomtatvány

Reálszisztéma Értékpapír-  
forgalmazó és Befektető Zrt.



6. A panaszos konkrét igényének megjelölése:

7. A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja:.....

8. A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka:

9. A végrehajtásért felelős személy megnevezése: .....

10. A panasszal kapcsolatos intézkedés teljesítésének határideje:

11. A panasz megválaszolásának:

Időpontja:.....

Formája:.....

Aláírás:.....