

KBC Securities Magyarországi Fióktelepe

## **Panaszkezelési Szabályzata**

Hatályos: 2011. július 1.

## **Alanyi hatálya kiterjed:**

A KBC Securities Magyarországi Fióktelepének (a továbbiakban: Fióktelep) minden dolgozójára, különös tekintettel az ügyfél kiszolgálásban közvetlenül résztvevő kollégákra, valamint az ügyfelek által jelzett problémák megoldását/kezelését támogató munkatársakra.

## **Tárgyi hatálya kiterjed:**

A Fióktelep ügyfelei által jelzett észrevételek és bejelentett panaszok kezelésével kapcsolatos folyamatokra, tevékenységekre, és dokumentumokra.

## **Szabály készítésének célja:**

A pénzügyi szolgáltatók körében tapasztalható kiélezett piaci verseny arra készíti Fióktelepünket, hogy kiemelt figyelmet fordítson az ügyfelektől közvetlenül beérkező észrevételekre, panaszokra.

A fő cél a beérkezett ügyfélpanaszok és észrevételek hatékony kezelése.

A folyamat kialakításának legfontosabb célja, a Fióktelep ügyfélmegtartó képességének fokozása. Ehhez szükség van a panaszkezelési folyamat fejlesztésére, átfutási idejének rövidítésére, illetve a panaszok eredetére, státuszára és jellegére vonatkozó naprakész, illetve áttekintő jellegű információadásra.

### **1. A panasz fogalma**

- 1.1. Panasz a Fióktelep tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, amelyben a panaszos a Fióktelep eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
- 1.2. Nem minősül panasznak az ügyfél által benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás kérésére irányul.

### **2. A panaszok csoportosítása**

#### 2.1. Kockázat szerint:

- **Normál panasz** (normál üzletmenethez kapcsolódó panasz)

A Fióktelep napi működéséhez, az ügyfélszolgáláshoz kapcsolódó panasz, melynek megoldása a panaszos ügyfelet érinti.

- **Tömeges panasz**

Rövidebb idő alatt nagyszámú ügyfél által jelzett, súlyos és sürgős problémára utaló panasz. Gyors és megnyugtató rendezése fontos a Fióktelep külső megítélése szempontjából.

- **Kiemelt panasz**

A Fióktelep számára kiemelt kockázatot jelentő panasz az alábbi tulajdonságok alapján:

- a felügyeleti hatóságokhoz, kiemelten a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez és/vagy a Fogyasztóvédelemhez, illetve azon keresztül érkezett;
- a Fióktelep Igazgatóságához vagy ezek tagjaihoz címezve érkezett;
- megoldása első körben nem az ügyfél megaláztatására történt;
- negatív publicitással, bírsággal, vagy jelentős üzleti veszteséggel érdemben fenyeget.

#### 2.2. Bejelentés helye szerint:

- Ügyfélszolgálat
- Titkárság
- Vezérigazgatóhoz, egyéb szakmai területekhez, felső szintű vezetőkhez benyújtott.

2.3. Bejelentés módja szerint:

- Személyesen, közvetlenül az ügyintézőnél
- Telefonon
- Postai úton
- Telefaxon
- E-mailen

2.4. Panasz megalapozottsága szerint (részben vagy egészben):

- Jogos
- Nem jogos de méltányolható, (ahol külön döntés szabja meg a méltányosság mértékét)
- Megalapozatlan, (elutasításra kerül)

### 3. A panaszos fogalma

- 3.1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet.
- 3.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Fióktelep vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ebben az esetben a bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is. Fentiek alapján, a panaszos fogalmán a panaszbejelentőt is érteni kell.
- 3.3. A panaszos általában ügyfele a Fióktelepnek, panaszosnak tekinthető azonban az a személy is, aki a Fióktelep eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### 4. A panasz megtétele

- 4.1. A panaszos a Fióktelep által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos esetlegesen felmerülő panaszait, kifogásait tizenöt napos határidőn belül jelezheti a Fióktelep felé.
- 4.2. A panasz formai kötöttségek nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Fiókteleppel, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye.
- 4.3. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az üzleti órák alatt a 1051 Budapest, Széchenyi tér 7-8. szám alatt található Ügyfélszolgálati irodánkban, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 4.4. A panaszokat e-mailben a [kbcsecuritieshu@kbcsecurities.hu](mailto:kbcsecuritieshu@kbcsecurities.hu) címre lehet beküldeni.
- 4.5. A panaszokat faxon a 06-1483-4002 számra lehet beküldeni.
- 4.6. Személyesen panaszt az üzleti órák alatt az ügyfélszolgálati irodában lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a munkatárs a panaszos számára kiadja.

- 4.7. Telefonon keresztül a panaszt a 06-1483-4007-es és 06-1483-4008-as ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül lehet bejelenteni az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt. Hétfői munkanapokon ettől eltérően, 8:00 és 20:00 óra között lehet a panaszokat telefonon keresztül bejelenteni.
- 4.8. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Fióktelep és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Fióktelep hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvétel egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet az ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére a Fióktelep biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült jegyzőkönyvet.

## **5. A panasz kezelése**

- 5.1. Minden a Fiókteleppel vagy munkavállalójával szemben írásban vagy szóban előterjesztett igényre, amely kártérítésre irányul, vagy amely szerint törvénysértés történt, vagy a Fióktelep veszteséget okozott, fel kell hívni a Vezérigazgató, és a Compliance Officer figyelmét.
- 5.2. A Titkárságra, vagy Ügyfélszolgálatra beérkezett panaszleveleket továbbítani kell a Back Office vezető és a Compliance Officer részére. A panaszleveleket a Compliance Officer köteles lefűzni, és 3 évig megőrizni.
- 5.3. A felügyeleti szervektől vagy a tőzsdétől érkezett megkereséseket továbbítani kell:
- Vezérigazgató
  - Fogyasztóvédelmi Felelős
  - Compliance Officer
  - Back Office vezető felé.
- 5.4. Abban az esetben, ha a panaszlevél név szerint valamely kollégához érkezett szintén el kell juttatni egy példányt a Back Office vezető és a Compliance Officer részére.
- 5.5. A szóban érkező panaszról a panasz felvevője rövid, írásos összefoglalót készít és továbbítja a Compliance Officer és a back Office vezető felé (az írásos összefoglalónak tartalmaznia kell legalább az ügyfél nevét, panaszbejelentés dátumát, panasz rövid leírását, valamint annak megjelölését, hogy az ügyfél vár-e írásos visszajelzést, vagy sem).
- 5.6. A Compliance Officer a panasz kivizsgálásához szükséges információt begyűjti az érintett szervezeti egységektől, illetve szükséges esetén állásfoglalást kér a Fióktelep jogi képviselőjétől.
- 5.7. A panaszokat az Üzletszabályzat 15. pontjában foglaltaknak megfelelően 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.
- 5.8. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Fióktelep lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Fióktelep a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.9. A panasz elutasítása esetén a Fióktelep válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. 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.

## 6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

6.1. A Compliance Officer a panasz kivizsgálása után – a panasz jellegétől függően - tájékoztatja a Vezérigazgatót, illetve a Back Office vezetőt, (minden az ügyféllel történő megbeszélést illetve neki szóló választ a Vezérigazgatónak kell felügyelnie, illetve szankcionálnia) az alábbi elvek figyelembe vételével:

- A panaszokat tisztességesen és megfelelően kell kezelni,
- az ügyfelet a magyar jogszabályoknak illetve rendelkezéseknek megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy milyen további jogorvoslati (kifogásolási) lehetősége van,
- az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítésével, tájékoztatni kell a Felügyeletet a következményekről,
- a vezetőség jóváhagyását adja bármely, a kifogás megoldásához vezető jogorvoslati lépés megtételéhez,
- az ügyfél számára válaszlevelet kell küldeni, amelyben meg kell jelölni azokat a lépéseket, amellyel a panasz megfelelően orvosolható.

6.2. A Compliance Officer tájékoztatja az érintetteket a panaszlevél megválaszolásakor.

6.3. Amennyiben a Fióktelep jogosnak ítél meg egy-egy reklamációs követelést, a kifizetést Vezérigazgató és Compliance Officer együttesen engedélyezheti.

6.4. A Compliance Officer nyilvántartást vezet a beérkezett panaszokról az alábbiakban felsorolt minimum tartalommal:

- sorszám
- panasz beérkezésének dátuma
- ügyfél neve
- panasz oka
- összeg megjelölése (ha van)
- kockázat megjelölése
- bejelentés helye
- bejelentés módja
- panasz megalapozottsága
- panasz státusza
- elintézés módja
- engedélyező
- kifizetett – kártérítési – összeg
- egyéb fontos körülmény

- 6.5. A Compliance Officer minden hónap ötödik napjáig státuszjelentést készít a Vezérigazgató felé.
- 6.6. Amennyiben jogi lépés megtételének szükségessége áll fenn a Fióktelep jogi képviselőjét tájékoztatni kell arról, hogy értesítés érkezett jogi eljárás megindulásáról.

## **7. Záró rendelkezések**

- 7.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Fióktelep munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 7.2. A jelen módosított szabályzat hatályba lépésének napja az Igazgatósági aláírást követően, a Fióktelep ügyfélforgalmi helyiségében történő elhelyezés, valamint a Fióktelep honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

**NYOMTATVÁNY  
PANASZOKHOZ**

A PANASZNYOMTATVÁNYT A  
FOGYASZTÓ  
RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ  
SZERVEZET PECSÉTJE

**ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE**

**FELEK ADATAI**

**PANASZOS**

NÉV:

Cím:

**TELEFON:**

FAX:

KÉPVISELŐ\*:

**BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÓ**

NÉV:

Cím:

**TELEFON:**

FAX:

EGYÉB:



**\*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A**

### TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

## I. A PANASZ

A PANASZ KELETKEZÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A PANASZ ELSŐ ELŐFORDULÁSA :

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST | <input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA                  |
| <input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK   | <input type="checkbox"/> JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK                            |
| <input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON                         |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK  | <input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ |
- KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA                        | <input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS                 |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT                            | <input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS   |
| <input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI                  | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS         |
| <input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS                         | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA       |
| <input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS                       | <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE |

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

## II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

## III. A PANASZOS IGÉNYE

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA                  | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE              | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE             |
| <input type="checkbox"/> MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA              | ÖSSZEGE:   |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS                    |

SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

ÖSSZEGE:

TÁJÉKOZTATÁS

FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

#### IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS ( NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI )

#### VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÓ 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS: