

**AZ SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

(HATÁLYOS: 2011. MÁJUS 1. NAPJÁTÓL)

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG

.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG

Az **SPB Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (továbbiakban: Befektetési Szolgáltató) igazgatósága jelen Panaszkezelési Szabályzatát elfogadta 2011. április 29. napján.

A Befektetési Szolgáltató – a mindenkor hatályos Üzletszabályzatának elválaszthatatlan mellékletét képező, alábbi szövegezésű – Panaszkezelési Szabályzata hatályba lépésének napja: 2011. május 1. napja.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat V. 2b. pontja 2011. július 1-jén lép hatályba. Jelen Panaszkezelési Szabályzat V. 2a. pontja 2011. július 1-jén külön rendelkezés nélkül is hatályát veszti.

I. PREAMBULUM

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy a Befektetési Szolgáltató – a Bszt. 121. §-ában foglaltaknak eleget téve – az Ügyféltől származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását és az Ügyféltől érkező panasz, kifogás rendezését, megoldási módját átláthatóan rendezze.

II. A PANASZ

1. Jelen panaszkezelési Szabályzat értelmében panasznak minősül minden olyan, a Befektetési Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, magatartásával, mulasztásával, vagy termékével szemben felmerülő egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Befektetési Szolgáltató eljárását kifogásolja, azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét – az alábbiakban szabályozott módon – megfogalmazza és Befektetési Szolgáltatóhoz elbírálás és intézkedés foganatosítása céljával eljuttatja.

2. Nem minősül panasz, amennyiben az egyébként panasz benyújtására jogosult személy a Befektetési Szolgáltatótól annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

III. A PANASZOS

1. Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult (továbbiakban: panaszos)

- a) az Ügyfél,
- b) az Ügyfél képviseletében eljáró személy, amennyiben képviseleti jogát a Befektetési Szolgáltató előtt az Üzletszabályzat rendelkezéseinek megfelelő módon igazolta, illetve igazolja,
- c) az Ügyfél érvényes – az Üzletszabályzat előírásának megfelelő tartalommal és alakisággal rendelkező – meghatalmazása alapján eljáró meghatalmazott,

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG

.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG

d) az az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Befektetési Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá

e) az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Befektetési Szolgáltató eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl.: hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. A Befektetési Szolgáltató a panasz benyújtásakor megvizsgálja, hogy

a) a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, valamint hogy

b) a panasz a jelen Panaszkezelési Szabályzat IV. pontjában meghatározott tartalmi követelményeknek megfelel-e.

3. Amennyiben a Befektetési Szolgáltató a panasz benyújtásakor észleli, hogy a panasz nem a jogosulttól származik, avagy a panasz elbírálásra azért alkalmatlan, mert az a jelen Panaszkezelési Szabályzat IV. pontja alatt meghatározott tartalmi követelményeknek nem felel meg, erről haladéktalanul értesíti a panaszt benyújtót, felhívva őt a hiányosságok orvoslására.

4. Abban az esetben, ha a panasz benyújtója a Befektetési Szolgáltató fentiekben meghatározott felhívásában foglaltaknak 30 napon belül nem tesz eleget, a Befektetési Szolgáltató erről jegyzőkönyvet készít és a panaszt – mint arra érdemben alkalmatlant – a hiányosságok pótlásáig nem vizsgálja.

IV. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK, RÖGZÍTÉSÉNEK MÓDJA. A PANASZ TARTALMA

1. A Befektetési Szolgáltatóhoz a panasz benyújtható:

a) írásban: a jelen Panaszkezelési Szabályzathoz csatolt formanyomtatvány kitöltésével, a Befektetési Szolgáltató székhelyén személyesen vagy más által átadott irat útján benyújtva, telefax, vagy e-mail útján, avagy a Befektetési Szolgáltató székhelycímére postai úton eljuttatva;

b) szóban: a Befektetési Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Befektetési Szolgáltató központi ügyfélszolgálati számán, telefonon keresztül.

A Befektetési Szolgáltató abban az esetben is köteles a panaszt kivizsgálni, ha az Ügyfél a formanyomtatvány kitöltése nélkül adja elő a panaszát.

2. A Befektetési Szolgáltató

a) a szóbeli panaszt a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,

b) a telefonon közölt szóbeli panaszt munkanapokon 8 órától 16 óráig,

c) elektronikus eléréssel folyamatosan fogadja.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Befektetési Szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG

.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Befektetési Szolgáltató és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Befektetési Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor a Befektetési Szolgáltató tájékoztatja. kell. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A telefonon keresztül történt panaszbejelentésről a Befektetési Szolgáltató a jelen Panaszkezelési Szabályzathoz csatolt formanyomtatványt kitölti. A Befektetési Szolgáltató a telefonon tett szóbeli bejelentés esetén fenntartja magának a jogot arra, hogy – amennyiben a bejelentésből a bejelentő személy kiléte minden kétséget kizáróan nem állapítható meg, avagy a bejelentés tartalma kétségesé teszi a panasz tényleges tartalmát, illetve a panaszt bejelentő által kívánt intézkedést – a panasz beérkezésétől számított két munkanapon belül a panasz megerősítése, tartalmának tisztázása céljával telefonon, vagy e-mailen keresztül megkeresse a panaszost.

Amennyiben a panaszt a benyújtásra jogosult szóban közli a Befektetési Szolgáltatóval, a Befektetési Szolgáltató részéről a panasz felvételekor eljáró személy (továbbiakban: ügyintéző) – a bejelentés tartalmának mindenben megfelelően – kitölti a jelen Panaszkezelési Szabályzathoz csatolt Panaszkezelési Nyomtatványt (továbbiakban: formanyomtatvány). A személyesen jelenlevő panaszos a Befektetési Szolgáltató által kitöltött formanyomtatványt a bejelentéskor aláírásával látja el, ezzel igazolva a formanyomtatvány tartalmának általa előadottakkal való egyezését.

2. A benyújtott panasz kötelező tartalmi elemei:

- a) az Ügyfél/panaszos neve, ügyfélszáma;
- b) a panaszra okot adó körülmény, esemény, intézkedés idejének, jellegének rövid leírása;
- c) a panasz indokainak, magyarázatának ismertetése;
- d) a panaszos konkrét igényének megjelölése;
- e) a panaszfelvétel időpontja, módja;
- f) szóbeli panasz esetén a panasz rögzítőjének neve, beosztása
- g) a panasz azonnali elbírálása esetén a panasz orvoslásának módja, a végrehajtásért felelős személy neve, beosztása.

A panasz kötelező tartalmi elemeinek hiánya esetén a Befektetési Szolgáltató megkeresi az ügyfelet a hiányok pótlása érdekében.

3. A Befektetési Szolgáltató valamennyi hozzá benyújtott panaszokat, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedéseket a panasznyilvántartási és –kezelési rendszerében a beérkezés sorrendjében, sorszámmal ellátva nyilvántartja. A Befektetési Szolgáltató által vezetett nyilvántartás tartalmazza

- a) a panasz leírását, a tárgyat 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) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG

.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG

- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

azzal, hogy a Befektetési Szolgáltató a kizárólag a panaszügyintézés okán birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után haladéktalanul törli vagy más módon azonosításra alkalmatlanná teszi.

V. A PANASZÜGY INTÉZÉSE, A PANASZOS ÉRTESELTÉSE

1. A Befektetési Szolgáltató biztosítja, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban ne vegyen részt az a személy, aki a panasszal érintett intézkedés foganatosításában, döntés meghozatalában részt vett.
2. A szóbeli panaszt a Befektetési Szolgáltató eljáró ügyintézője azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Befektetési Szolgáltató 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 a Befektetési Szolgáltató panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Befektetési Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a Befektetési Szolgáltató panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Befektetési Szolgáltató a jegyzőkönyv felvételi kötelezettségének eleget tesz azzal is, ha a jelen szabályzat mellékletét képező formanyomtatványt kitölti.

A Befektetési Szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

- 2a. A panasz elutasítása esetén a Befektetési Szolgáltató 2011. július 1-jét megelőzően kelt válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének, vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a békéltető testületnek a levelezési címét. A Befektetési Szolgáltató tájékoztatja továbbá az Ügyfelet arról is, hogy esetleges igényét a mindenkor hatályos Üzletszabályzatában megjelölt bíróság előtt érvényesítheti.
- 2b. A panasz elutasítása esetén a Befektetési Szolgáltató 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,

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG

.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG

- érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Befektetési Szolgáltatónak meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.
3. Amennyiben a panasz kivizsgálására nincs azonnali lehetőség (így különösen, de nem kizárólagosan: amennyiben a panasz elbírálása hosszabb időt vesz igénybe, a panasz nem felel meg a jelen Panaszkezelési Szabályzat IV. pontjában foglaltaknak, vagy elbírálásának előfeltétele egyéb körülmények tisztázása), az ügyintéző az iktatószámmal ellátott panaszt haladéktalanul továbbítja a Befektetési Szolgáltató back office vezetőjéhez. A Befektetési Szolgáltató back office vezetője a panasz kivizsgálását – annak iktatását követően – késedelem nélkül megkezdi, a vizsgálat eredményéről, a panasz nyomán foganatosítandó eljárásról, intézkedésről a panasz jellegénél (az ügylet tárgyánál) fogva intézkedésre köteles részleg felelős vezetőjét (továbbiakban: felelős vezető) legkésőbb 5 munkanapon belül értesíti.
 4. A fentiek szerint intézkedésre köteles felelős vezető ellenőrzi, hogy az intézkedésre köteles részleg a panaszos által bejelentett valamennyi tény, adatot, kérést mérlegelt, illetve elbírált-e, valamint hogy a javasolt megoldás alkalmas-e a panasz orvoslására. Amennyiben a felelős vezető a javasolt intézkedéssel, megoldással egyetért, azt aláírásával jóváhagyja. Ellenkező esetben legkésőbb 5 munkanapon belül írásban javaslatot készít az általa helyesnek vélt megoldási javaslatról és azt – az ügylet tárgyánál fogva intézkedésre kötelezett részleg javaslatával együtt – felterjeszti a belső ellenőrhöz. A belső ellenőr a javaslatok mérlegelését követően 3 napon belül javaslatot tesz a foganatosítandó megoldásról és – a panasszal kapcsolatos valamennyi irat megküldésével – haladéktalanul eljár annak érdekében, hogy a Befektetési Szolgáltató illetékes osztálya a panaszt orvosolja. A végrehajtásért felelős osztály a panasz orvoslását a fenti döntés kézhezvételét követően haladéktalanul megkezdi, s amennyiben annak végrehajtása azonnal nem lehetséges, annak várható időtartamáról a panaszost írásban értesíti.
 5. Amennyiben a panaszügy elbírálásához bármely körülményből adódóan a jelen Panaszkezelési Szabályzatban, illetve a Befektetési Szolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzatában megjelölt határidők betartására a Befektetési Szolgáltató önhibáján kívül nem képes, erről a panaszost – az ok megjelölésével – haladéktalanul, írásban értesíti.
 6. A Befektetési Szolgáltató panaszügyekben hozott döntésének végrehajtásáért felelős osztálya a panasz orvoslásának befejezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül értesíti a panaszost a panasz elbírálásának eredményéről, a Befektetési Szolgáltató által foganatosított cselekményekről, valamint arról, hogy – amennyiben a panaszos a panasz elbírálásának eredményével nem ért egyet – milyen további igényérvényesítési vagy jogorvoslati fórum áll rendelkezésére. A Befektetési Szolgáltató az érdemi döntését – a vonatkozó jogszabályok megjelölése mellett – indokolni köteles.
 7. A Befektetési Szolgáltató a panasz kivizsgálásáért a panaszossal szemben külön díjat nem számíthat fel.

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG

.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG

VI. A PANASZÜGYINTÉZÉS BELSŐ ELLENŐRZÉSE. A JOGORVOSLAT

1. A panaszok kivizsgálásának rendjét, az eljárási gyakorlatot, a kivizsgálási módszereket a Befektetési Szolgáltató belső ellenőrzését végző részlegének vezetője évente, a tárgyévet lezáró fordulónappal, attól számított 30 napon belül értékeli és írásbeli értékelését az esetleges változtatási javaslataival együtt a Befektetési Szolgáltató Igazgatóságának eljuttatja.
2. A Befektetési Szolgáltató a panaszokról évente, a gazdasági évet lezáró fordulónappal, azt követő legkésőbb 45 napon belül elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat és működési területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A Befektetési Szolgáltató a panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. A Befektetési Szolgáltató a jelen Panaszkezelési Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a www.spbinvest.hu elnevezésű honlapján közzéteszi.
2. A Befektetési Szolgáltató ezúton tájékoztatja t. Ügyfeleit az esetleges panaszügyintézással kapcsolatos elérhetőségeiről:

A panaszügyintézés helye: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 7-8. 3. emelet

Levelezési cím: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 7-8. 3. emelet

Elektronikus levelezési cím: info@spbinvest.hu

Telefonszám: (+361) 483-2610

Telefaxszám: (+361) 483-2615

3. A Befektetési Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kérésére bemutatja.
4. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének hatáskörébe tartozó fogyasztóvédelmi eljárások (fogyasztóvédelmi ügyek) vonatkozásában a Befektetési Szolgáltató fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki. A Befektetési Szolgáltató 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

Budapest, 2011.04.29.

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG

.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG

Iktatási szám:.....

Dátum:

SPB BEFEKTETÉSI ZRT.
PANASZKEZELÉSI NYOMTATVÁNY

Panaszos neve:.....

Ügyfélszáma:

Címe:

Telefonszáma:

E-mail címe:

Számlaszáma:

Panasz rögzítésének módja: panaszos személyesen – Befektetési Szolgáltató ügyintézője*

Ügyintéző rögzítése esetén a
panasz beérkezésének módja: panaszos személyes szóbeli – telefonon keresztül bejelentése*

Ügyintéző neve, beosztása:

Panasz rögzítésének ideje:

Panasz jellegének, indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése:

Panaszos konkrét igényének megjelölése:

Azonnali elbírálhatóság esetén az intézkedés leírása, egyéb esetben a döntés várható
időpontja, döntésre, intézkedésre jogosult megnevezése:

Panaszom azonnali elbírálás során történő orvoslását elfogadom – további intézkedést* kérek.

.....

Panaszos aláírása

.....

Ügyintéző aláírása

A *-al jelölt soroknál a megfelelő válasz aláhúzandó.

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG

(Hátoldal):

Intézkedésre köteleles részleg javaslata:.....
részlegvezető aláírása**Back office javaslata:**.....
Back office vezető aláírása**Belső ellenőr érdemi javaslata:**

Végrehajtásra kijelölt osztály:

Végrehajtás várható időpontja:

.....
Belső ellenőr aláírása**A panaszos a fenti érdemi döntéssel szemben jogorvoslati lehetőséggel polgári peres úton, a Befektetési Szolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzatában megjelölt bíróság előtt élhet.**

Kelt.:

.....
Döntéshozó aláírása

SPB BEFEKTETÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

.....
PARÁDI-VARGA TAMÁS
IGAZGATÓSÁGI TAG.....
SZÉPLAKI JULIANNA
IGAZGATÓSÁGI TAG