

MAGYAR POSTA BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Magyar Posta Befektetési Zrt. Üzletszabályzatának
6. számú melléklete

Jelen melléklet hatályba lépésének napja: 2018. január 03.

Közzététel: 2018. január 02.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	3
A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI.....	3
1.1. Szóbeli panasz	3
1.1.1. személyesen.....	3
1.1.2. telefonon	3
1.1.3. Írásbeli panasz.....	3
A PANASZOK KEZELÉSÉNEK ÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK FOLYAMATA.....	4
1.2. Szóbeli panasz	4
1.3. Írásbeli panasz	4
PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	5
A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	6

Bevezetés

A Magyar Posta Befektetési Zrt. (továbbiakban Szolgáltató) kiemelt célja, hogy Ügyfelei elégedettségének és bizalmának növeléséért folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét. A folyamatok javításához elengedhetetlen, hogy az Ügyfelek észrevételeiket, javaslataikat, esetleges panaszait minél több módon jelezhessék a Szolgáltató felé. A Szolgáltató panaszkezelése a befektetési szolgáltatási tevékenységre mindenkor irányadó jogszabályoknak – különösen a befektetési vállalkozásokról, az árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. Törvény (Bszt.), az 565/2017/EU rendeletnek, a befektetési vállalkozások panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendeletnek, a Magyar Nemzeti Bank panaszkezelésre vonatkozó, 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletének, a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 524/2013/EU rendeletnek, továbbá a Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásra vonatkozó 13/2015. (X.16.) MNB ajánlásának megfelelően, azt alapul véve rendelkezik az Ügyfelei részéről érkező panaszok kezeléséről. A Szolgáltató üzleti gyakorlatának alapkövetelménye, hogy Ügyfelek felvetéseit haladéktalanul kivizsgálja, és a feltárt hibákat orvosolja. Ezért a panaszbejelentéseket rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásai és az ügyfélkezelési rend továbbfejlesztéséhez is. A Szolgáltató a jelen panaszkezelési szabályzatot az Ügyfelek részére minden szolgáltató helyén, illetve Ügyfélszolgálati pontján kifüggeszti és honlapján (www.postamegtakaritas.hu) közzéteszi.

A Szolgáltató panaszkezelési tevékenységét kiszervezés keretében a Magyar Posta Zrt. látja el. A tevékenység ellátásáért felelős terület a Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság, mely elérhető a 3512 Miskolc levélcímen.

A panasz bejelentésének módjai

1.1. Szóbeli panasz

1.1.1. személyesen

- a **Magyar Posta Zrt. központi személyes ügyfélszolgálatán** a Budapest, X. Üllői út 114-116. szám alatt, hétfőtől szerdáig 8:00 órától 17:00 óráig, csütörtökön 8:00 órától 20:00 óráig, pénteken 8:00 órától 16:00 óráig, illetve
- minden **postahelyen** a posta.hu honlapon meghirdetett nyitvatartási időben;
- a Szolgáltató székhelyén, üzleti órák alatt,

1.1.2. telefonon

- a +36 (1) 320-1084 telefonszámon hétfőtől szerdáig és pénteken 8:00 órától 17:00 óráig, csütörtökön 8:00 órától 20:00 óráig,

1.1.3. Írásbeli panasz

- a) személyesen az Ügyfél, vagy Meghatalmazottja által átadott dokumentum útján;
- b) postai úton Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság, 3512 Miskolc;
- c) telefaxon (+36 46/503-868);
- d) elektronikus levélben (info@mpbefektetes.hu) tehető.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Szolgáltató meghatalmazás mintája letölthető a Szolgáltató honlapjáról, a www.postamegtakaritas.hu oldalról, továbbá hozzáférhető a panaszbenyújtására nyitvaálló egységekben.

A panaszok kezelésének és kivizsgálásának folyamata

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Szolgáltató nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1.2. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében Szolgáltató úgy jár el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet a Szolgáltató öt évig köteles megőrizni. Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, illetve a hanganyag másolatát. A Szolgáltató az ügyintézés gördülékenyebbé tétele érdekében – közli az Ügyféllel a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosítószámát, valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet és a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a Szolgáltató átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklást is tartalmazó válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi a közlést követő 30 naptári napon belül. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- (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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- (e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám, tranzakció-azonosító;
- (f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- (g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- (h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- (i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

1.3. Írásbeli panasz

Az Ügyfél írásos panaszát az alábbi módokon nyújthatja be:

- levélben, Szolgáltató honlapjáról (www.postamegtakaritas.hu) letöltött és értelemszerűen kitöltött Panaszbejelentő Nyomtatvánnyal, a felügyeleti szerv által közzétett formanyomtatvány kitöltésével,
- amennyiben az Ügyfél nem kívánja a Szolgáltató, illetve a Felügyelet formanyomtatványát használni, az Ügyfél által szabad szöveggel megírt panasz benyújtása is módjában áll,
- a Magyar Posta Zrt. valamely postahelyén a fentiekén túl a Magyar Posta Zrt. által rendszeresített Panaszkezelési Nyomtatvány kitöltésével.

Az Ügyfél panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Szolgáltató részére szabad szöveges formában, vagy a Szolgáltató honlapjáról letölthető Panaszbejelentő Nyomtatvány, illetve a Felügyelet által közzétett formanyomtatvány kitöltésével és annak elektronikus úton történő megküldésével. A Szolgáltató e-mail útján (válasz tekintetében) nem adhat ki ügyféladatot, vagy értékpapírtitkot, illetve üzleti titkot képező adatot. Tekintettel arra, hogy e-mail váltás során nem oldható meg a teljes körű ügyfél-beazonosítás, ezért e-mail útján csak olyan választ áll módunkban küldeni az Ügyfél részére, mely általános információval megválaszolható.

Amennyiben nem elégséges általános jellegű válasz, a Szolgáltató az Ügyfél észrevételét postai úton válaszolja meg.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg a Szolgáltató az Ügyfélnek.

Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére, vagy munkaszüneti napra esik, a válaszlevél megküldésének határideje a munkaszüneti napot megelőző munkanap.

A panasz közlésének időpontja alatt annak a Szolgáltatóhoz történő beérkezési nap értendő.

A jogszabály által szabott panaszkezelési határidő betartásán túl a Szolgáltató szükségtelen késedelem nélkül ad választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Szolgáltató tájékoztatást nyújt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatóhoz ismételt – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevételével, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontunkat úgy küldjük meg az Ön részére, hogy a korábbi panaszra adott válaszunkat csatoljuk. A szolgáltató 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 befektetési vagy árutőzsdei szolgáltató által nyújtott termék vagy szolgáltatás;
- (g) panasz részletes, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő leírása és annak oka;
- (h) panaszos igénye;
- (i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- (j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- (k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Szolgáltató.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- (a) Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén: **Magyar Nemzeti Bank** (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
- (b) Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: **Pénzügyi Békéltető Testület** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), illetve **bíróság**.

A Szolgáltató a panaszra adott válaszlevélben tájékoztatja az Ügyfelet a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyéről, levelezési címéről, telefonszámáról, internetes elérhetőségéről, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok,

- elektronikus elérhetőségéről
(<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>),
- valamint az, ügyfélszolgálati elérhetőségéről.
(E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; Telefon: +36-80-203-776; Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.)

Amennyiben az Ügyfél panasza a Szolgáltató által elutasításra kerül, vagy ha a Szolgáltató a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül nem küld az Ügyfélnek választ, úgy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatvány Szolgáltató általi haladéktalan, elektronikus, vagy postai úton történő megküldését, díjmentesen igényelheti az alábbi elérhetőségeken:

- telefonszám: +36 (1) 320-1084
- email cím: info@mpbefektetes.hu
- postai cím: Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság 3512 Miskolc

Tájékoztatjuk, hogy a Szolgáltató – korlátozott mértékben – alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában hozott kötelezést tartalmazó határozatoknak. Az alávetési nyilatkozat nem vonatkozik az 1.000.000,- forintot meghaladó összegű igényekkel kapcsolatos eljárásokra.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat panasza elutasítása esetén.

Amennyiben panasza az Ön és a Szolgáltató között létrejött **online adásvételi/online szolgáltatási szerződéssel* megvásárolt termékkel/igénybevett szolgáltatással** (továbbiakban: online vásárlás) kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita rendezésére irányul, **és panasza elutasításra kerül**, akkor a fogyasztói jogvita **bírósági eljáráson kívüli rendezése** érdekében, **a fentebb felsorolt jogorvoslati lehetőségeken túl az alábbi lehetőséggel is élhet.**

Az Európai Unió által létrehozott online vitarendezési platform honlapján (<http://ec.europa.eu/odr>) történő regisztrációt követően elektronikus űrlap kitöltésével kezdeményezheti az online vásárlással kapcsolatos jogvita rendezését.

Az online vitarendezési platformon kezdeményezett pénzügyi fogyasztói jogvita esetén kizárólag a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület hoz döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben, azonban a Pénzügyi Békéltető Testület választhat, hogy a jogvitát az online vitarendezési platformon történő eljárása során vagy a bíróságon kívüli eljárása keretében rendezi-e.

***Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződésnek minősül az olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a szolgáltató vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást.**

A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Szolgáltató nyilvántartást vezet. 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 válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató öt évig megőrzi.