

Panaszok kezelésére vonatkozó szabályzat

- Módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szöveg -

Hatályba lépés: 2010. január 25.

Az Erste Befektetési Zrt. a befektetési vállalkozásokról, az árutőzsdei szolgáltatókról és az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. Törvény (Bsztr) rendelkezései alapján az alábbiak szerint rendelkezik az ügyfelei részéről érkező panaszok kezeléséről.

Célunk, hogy az ügyfél minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden nagy szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink megalapozott panasszal élhetnek.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy ügyfeleink felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez is.

Az alábbiakban összefoglaljuk az ügyfél által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

1

I. A panasz

1. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Erste Befektetési Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az Erste Befektetési Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaságunk 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 az Erste Befektetési Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki az Erste Befektetési Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

III. A panasz felvétele

A panasz benyújtására a következő lehetőségeket biztosítja Társaságunk:

- a panasz benyújtható levélben,
- telefax útján,
- telefonon,
- elektronikus úton,
- személyesen írásban
- vagy szóban.

Ha írásban kívánja a Társaságnak a panaszát benyújtani, kérjük, hogy a mellékelt panasz bejelentési forma nyomtatványt használja. Amennyiben lehetséges, kérjük, hogy a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a beadványához.

IV. Társaságunk általános elérhetőségei:

A telefonos ügyfélszolgálat telefonszáma: 23-55-100,

A telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: a hét valamennyi munkanapján üzleti órák szerint Telefax: 23-55-190,

A Társaság székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.

A Társaság e-mail címe: erstebroker@erstebroker.hu

Személyesen benyújtani kívánt panaszok esetén, a panaszát benyújthatja a Társaság székhelyén, illetve az Üzletszabályzat ügynöklista mellékletében feltüntetett elérhetőségeken.

V. A panaszügyintézés általános rendje:

A panaszok ügyintézését a Belső Ellenőrzés végzi. A Társaság minden panaszlevélre a kézhezvételt követő 30 naptári napon belül, írásban megküldi a választ a panaszosnak. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról külön értesítést küldünk.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

Minél pontosabban jelölje meg azokat az iratokat, közléseket, információkat, amelyek panaszja alapjául szolgálnak, és ezeket lehetőleg mellékelje a panaszhoz. Jelölje meg a panaszban azt is, hogy milyen igényt támaszt a Társaságunkkal szemben.

Írásban és elektronikusan beérkezett panaszok esetében a Társaság a panaszok fogadását folyamatosan biztosítja. Az elektronikus panasz fogadására nyitva álló rendszer üzemzavara esetén a Társaság a panasz felvételét üzleti időben minden egyéb csatornáján biztosítja. Egyebekben az elektronikusan és írásban beérkezett panaszokra a panaszügyintézés általános szabályai mindenben irányadóak.

Személyesen benyújtott panaszok:

A szóban előadott panaszokat a Társaság székhelyén illetve az Üzletszabályzat ügynöki lista mellékletében feltüntetett elérhetőségeken munkanapokon üzleti órái alatt fogadja be. A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát átadja. Egyebekben a Társaság a személyesen benyújtott szóbeli panaszokkal kapcsolatban az írásbeli panasz tekintetében írt rendelkezéseknek megfelelően jár el.

Telefonon beérkező panaszok közlésére a telefonos ügyfélszolgálat fenti számán van lehetőség. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a Társaság az ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet.

A Társaság a telefonos panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjáról a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A Társaság a lakossági ügyfél panaszairól és kifogásairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről belső nyilvántartást vezet. E nyilvántartás tartalmazza

- a) a lakossági ügyfél által tett panasz leírását, a 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) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek részére nyitva álló helyiségekben kifüggeszti és honlapján (www.erstebroker.hu) közzéteszi.

VI. A panasz Társaságon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei

Arra az esetre, ha esetleg a fenti utak egyike sem jár az Ügyfél számára kielégítő eredménnyel, úgy a Társaság tájékoztatást küld arról, hogy panaszával – ügyének jellege szerint - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti.

Az érintett testületek levelezési címei, melyről a Társaság a panasz elutasítása esetén az ügyfelet tájékoztatja :

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37. §-ai szerint szabályozott módon fordulhat a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Mellett Működő Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina körút 99., levelezési cím: *1253. Budapest, Pf.: 10*),
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Ügyfélszolgálati Főosztályához fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1535 Budapest 114. Pf. 777),

A Békéltető Testület határozata a Társaságra nézve csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozik, hogy a testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetés).

Jelen szabályzat kihirdetésekor lép hatályba.

Budapest, 2010. január 22.

Erste Befektetési Zrt.

Panasz bejelentő lap

(jegyzőkönyv)

Tisztelt Ügyfelünk!

Öszintén sajnáljuk, hogy Társaságunkkal kapcsolatban Önt kellemetlenség érte. Mindenképpen szeretnénk panaszát megnyugtató módon rendezni. Az Erste Befektetési Zrt. az ügyfélpanaszokat kiemelten kezeli, annak érdekében, hogy Ön elégedett legyen velünk, valamint bejelentését szolgáltatásaink, termékeink fejlesztésére használhassuk.

Panaszára, annak típusától függően, igyekszünk mihamarabb választ adni.

Köszönjük türelmét bejelentése kivizsgálásának idejére!

Név:

Ügyfélkód:

Kérjük adja meg elérhetőségét, ahol értesíteni tudjuk:

Telefonszám:

Levelezési cím:

Panaszának leírása:

.....
aláírás

A bejelentést átvevő munkatárs neve:

Aláírása:

Dátum: