


**SOLAR CAPITAL MARKETS ÉRTÉKPAPÍRFORGALMAZÁSI  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

 <b>SOLARCAPITAL</b> MARKETS	<b>SZABÁLYZAT</b>	<b>Kiadás: 01</b>
	<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	<b>Oldal: 4</b>
<b>Hatályos: 2008.02.01.</b>	<b>Módosítás:</b>	<b>Hivatkozás</b>

A Solar Capital Markets Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi [CXXXVIII.] törvény alapján (a továbbiakban: „Bsz.”) a Társaság a lakossági ügyfelei panaszának kezelésére az alábbi szabályzatot alkotja.

Jelen szabályzat célja a Társaság lakossági ügyfelei panaszának Bvtv. rendelkezéseinek megfelelő kezelésének biztosítása.

A Társaság befektetési szolgáltatási tevékenysége és a kiegészítő szolgáltatása keretében, a szerződéskötést követően a lakossági ügyfelektől beérkező panaszok kezelése során jelen szabályzat alapján jár el.

Jelen szabályzat alkalmazásban *panasz*nak minősül minden, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A Társaság ügyfélszolgálati és ügyfélkapcsolati tevékenységének ellátásáért, ideértve a jelen szabályzat hatálya alá tartozó panaszkezelést is, a *back office vezető* felel.

### **Panasz előterjesztése**

Panasz szóban

- személyesen a Társaság székhelyén, **1062 Budapest, Váci út 1-3. "A" Torony 5/1.** cím alatt,
- telefonon a **+36(1) 880-8777** számon, vagy

*írásban*

- a Társaság székhelyére címzett levélben,
- faxon **+36(1) 880-8787** számon, vagy
- e-mailen a **solar@solarcapital.hu** címen

terjeszhető elő.

### **Ügyfélszolgálati helység**

A Társaság ügyfélszolgálati helysége és a fent meghatározott telefonszámon történő ügyfélszolgálati ügyintézés munkanapokon 09:00-16:00 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére.

Az Ügyfélszolgálati helységben a Társaság az ügyfél rendelkezésre bocsátja az alábbi dokumentumokat:

Szabályzatok:

- Ügyfélbesorolási szabályzat
- Végrehajtási (execution) politika
- Allokációs szabályzat
- Tájékoztatási kötelezettség szabályozása
- Kockázatkezelési politika
- Összeférhetlenségi szabályzat
- Üzletfolytonossági terv
- Összevont megbízások teljesítésének eljárásrendje
- Személyes tevékenységről szóló szabályzat
- Üzletszabályzat
- Szervezeti és működési szabályzat
- Compliance szabályzat

- Panaszkezelési szabályzat
- Díjszabályzat
- Kereskedelmi politika
- Megfelelési (appropriateness) teszt
- Alkalmassági (suitability) teszt

Egyéb dokumentumok:

- Alapszabály
- Tevékenységre vonatkozó működési engedélyek
- Felügyeleti szerv elérhetősége
- Fogyasztóvédelmi szerv elérhetősége
- Panaszkönyv

A Társaság biztosítja hogy a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak feladataik ellátásához széleskörű, szakmai ismeretekkel, és képességekkel - megfelelő kommunikációs készséggel, empátiával, problémamegoldó képességgel - rendelkeznek.

A gyors és hatékony ügyfélpanasz-kezelés érdekében, az ügyfélszolgálat meghatározott döntési jogkörrel rendelkezik, amely lehetővé teszi, hogy az ügyfelek érdekében közvetlenül intézkedjenek. Azok az ügyfélpanaszok, melyek megoldása ezen jogosultsági körön kívül esik, a vezérigazgató jogkörébe tartoznak.

Ennek értelmében a konkrét panasz kezelésének delegálási jogköre minden esetben az operatív igazgató feladata, aki a panasz felvételét követően – annak típusától, a rendezés hatékonyságától függően a back office vezető hatáskörébe delegálja a kezelés jogát, vagy a vezérigazgató felé továbbítja azt.

Az operatív igazgató minden olyan ügyet, annak okától függetlenül, melyben az ügyfél esetleges követelése nem haladja meg az 50.000.- Ft.-os értékhatárt automatikusan a back office vezető hatáskörében delegál, az ettől magasabb értékre vonatkozó panaszügyek delegálása pedig egyedi módon, a panasz konkrét okának, a Társaság és a panaszos ügyfél közötti eddigi üzleti kapcsolatnak figyelembe vételével történik.

Valamennyi esetben a panaszkezelés folyamatával, annak kezelésével, a Társaság által javasolt megoldással, vagy elutasítással kapcsolatban a Társaság compliance officer feladatait ellátó munkatársának betekintési és véleményezési jogosultsága van.

A Társaság az ügyfeleknek tömegesen kiküldésre kerülő levélből (küldeményből) egy példányt biztosít az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs részére. Az ügyfélszolgálati munkatársak ezek alapján felkészülnek a várható ügyfélkérdésekre, megválaszolásukhoz előzetesen beszerzik a megfelelő információkat.

A panasz kezelésének mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz orvoslására.

### **Panasz felvétele**

A beérkező panaszokról az ügyfélszolgálat az 1. mellékletben meghatározott formanyomtatvány alapján nyilvántartást vezet, melyben rögzíti

- a panaszos adatai, olyan mértékben hogy későbbiekben megtett intézkedésekről értesíteni lehessen (név, elérhetőség)
- lakossági ügyfél által tett panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának idejét, módját,
- a panasz érkeztetésének, és nyilvántartásba vételének időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását,
- az intézkedések előírt határidejét és az intézkedésért felelős személy nevét és beosztását.

A nyilvántartás adatait az utolsó módosítástól számított 5 évig meg kell őrizni.

A Társaság gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas kezeléséről. A panasz elintézése után a Társaság törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

Írásbeli panasz esetén a benyújtott dokumentumra a nyilvántartásra vonatkozó előírások alkalmazandóak. Szóbeli panasz megtételét a nyilvántartásban haladéktalanul írásban rögzíteni kell.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos egy példányban kézhez kapja az előadása alapján kitöltött nyilvántartás rá vonatkozó részének másolatát, melyet az ügyintéző dátummal és aláírással lát el. A Társaság kérheti, hogy az irat tartalmát a panaszos erősítse meg.

Ha az 1. mellékletben foglalt formanyomtatványt a panaszos tölti ki, a panaszt a Társaság részéről átvevő személy az átvételt – miután meggyőződött arról, hogy a nyomtatvány a panasz kezeléséhez elegendő információt tartalmaz – aláírásával igazolja. Hiányosan kitöltött formanyomtatvány esetén az átvevő felhívja a panaszos figyelmét, hogy panaszának megfelelő elbírálásához további adatokra van szükség.

### **Panasz ügyintézése**

A panaszossal való kommunikáció során törekedni kell a panaszolt esemény objektív, teljeskörű feltárására.

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 továbbításáról a vezérigazgató felé.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával vonatkozó jogszabályi alapon kezelni, vagy elutasítani a konkrét panaszt. E fenti határidő nem haladhatja meg a panasz beérkezésétől számított 30 napot.

Ha a panaszkezelésre kitűzött határidő meghosszabbítása szükséges, amennyiben ez lehetséges, ezt a tényt közölni kell a panaszossal.

A panasz elutasítása esetén ennek tényét az elutasítástól számított 15 napon belül közölni kell a panaszossal.

A Társaság a 2. mellékletben foglalt formanyomtatvány megfelelő kitöltésével tájékoztatja a panaszost a panaszkezelés lefolytatásáról és eredményéről.

**Solar Capital Markets Zrt.**

# NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A  
FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE  
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉTJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT ÉS A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE ÁLTAL KIADOTT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

## FELEK ADATAI

### PANASZOS

**Név:**

**Cím:**

**Telefonszám:**

**Fax-szám:**

**E-mail cím:**

**Képviselő:\***

### PÉNZÜGYI SZERVEZET

**Név:** Solar Capital Markets Zrt.

**Cím:** 1062 Budapest, Váci út 1-3. "A" Torony 5/1.

**Telefonszám:** +36 (1) 880-8777

**Fax-szám:** +36 (1) 880-8787

**E-mail cím:** solar@solarcapital.hu

**Ügyintéző:**

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

## 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!

A SOLAR CAPITAL MARKETS ZRT. A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

# ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

## I. PANASZ

Panasz benyújtásának ideje/módja:

Személyesen  Telefonon  Faxon  Levélben  E-mailen

Korábbi panasz benyújtásának ideje (ha volt):

Panasz érkeztetési ideje:\*

Panasz nyilvántartásba vételi ideje:\*

\* Solar Capital Markets Zrt. tölti ki

### 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"/> kárbecslés                                     |
| <input type="checkbox"/> számlavezetési hiba                        | <input type="checkbox"/> kártérítés visszautasítása                     |
| <input type="checkbox"/> a szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> nem megfelelő kártérítés                       |
| <input type="checkbox"/> kár keletkezett                            | <input type="checkbox"/> szerződésmódosítás                             |
| <input type="checkbox"/> a kiszolgálás körülményei                  | <input type="checkbox"/> szerződés felmondása                           |
| <input type="checkbox"/> téves tájékoztatás                         | <input type="checkbox"/> szolgáltatás megszüntetése                     |
| <input type="checkbox"/> hiányos tájékoztatás                       |   |
- Egyéb típusú panasz:

További információ:

## II. KÖRÜLMÉNYEK

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

## III. PANASZOS IGÉNYE

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA

SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE

KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE

MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

KÁRTÉRÍTÉS ÖSSZEGE:

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE

ÁRCSÖKKENTÉS

SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

ÁRCSÖKKENTÉS ÖSSZEGE:

TÁJÉKOZTATÁS

FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

Egyéb igény:

Egyéb részlet:

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

#### **V. JOGI INDOKOLÁS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)**

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

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

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

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

KELT:

ALÁÍRÁS:

A nyomtatvány egy példányát átvettem:\*

\* Solar Capital Markets Zrt. tölti ki

## A SOLAR CAPITAL MARKETS ZRT. VÁLASZA

(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik!)

Ügyiratszám:

Tisztelt [■],

a Solar Capital Markets Zrt., [■] napon érkezett, e levél mellékletét képező panaszára az alábbiak szerint válaszol.

TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:

RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASZT AZ ALÁBBIK ALAPJÁN ELUTASÍTOM

KELT:

ALÁÍRÁS:

## VISSZAKÜLDENDŐ A SOLAR CAPITAL MARKETS ZRT. RÉSZÉRE

**HIVATKOZÁSI SZÁM:**

**PANASZ BENYÚJTÓJA:**

- ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST  
 NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

- TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

**KELT:**

**ALÁÍRÁS:**