


SOLAR CAPITAL MARKETS ÉRTÉKPAPÍRFORGALMAZÁSI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

 SOLARCAPITAL MARKETS	SZABÁLYZAT	Kiadás: 01
	Panaszkezelési szabályzat	Oldal: 10
Hatályos: 2011.03.01.	Módosítás:	Hivatkozás

A Solar Capital Markets Értékpapír Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési szabályzat

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 Bsz. rendelkezéseinek megfelelő kezelésének biztosítása.

A Társaság befektetési szolgáltatási tevékenysége és a kiegészítő szolgáltatása keretében, a szerződés kötést 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 olyan egyedi kérelem vagy 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. "C" Torony 6/2.** 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

terjeszthető elő.

Ügyfélszolgálati helység

A Társaság ügyfélszolgálati helysége és a fent meghatározott telefonszámon történő ügyfélszolgálati ügyintézés munkanapokon 9:00-16:00 óra, valamint a között áll az ügyfelek rendelkezésére.

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

Szabályzatok:

- Üzletszabályzat
- Ügyfélbesorolási szabályzat
- Végrehajtási politika
- Tájékoztatási kötelezettség szabályozása
- Kockázatkezelési politika

- Összeférhetetlenségi szabályzat összefoglalója
 - Allokációs szabályzat és összevont megbízások teljesítésének eljárásrendje
 - Személyes tevékenységről szóló szabályzat
 - Üzletszabályzat
 - Megfelelési szabályzat
 - Panaszkezelési szabályzat
 - Díjszabályzat
 - Megfelelési teszt
 - Alkalmassági teszt
- Egyéb dokumentumok:
- Alapszabály
 - Tevékenységre vonatkozó működési engedélyek
 - Felügyeleti szerv elérhetősége
 - Fogyasztóvédelmi szerv elérhetősége
 - Vásárlók könyve

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.

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 a 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 adatait, olyan mértékben hogy későbbiekben megtett intézkedésekről értesíteni lehessen (név, elérhetőség)
- az 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.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 évig megőrzi.

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.

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.

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

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. "C" Torony 6/2.

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"/> 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)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE |
| <input type="checkbox"/> MÁSA SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | KÁRTÉRÍTÉS ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS |
| <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE | ÁRCSÖKKENTÉS ÖSSZEGE: |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS |
| <input type="checkbox"/> 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: