
SPRINTINVEST BEFEKTETÉSI ÉS TANÁCSADÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(A MÓDOSÍTÁSOKKAL EGYSÉGES SZERKEZETBE FOGLALVA)

Hatályos: 2021. szeptember 14. napjától

A Sprintinvest Befektetési és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „Társaság”) befogad, nyilvántartásba vesz, teljes körűen kivizsgál és megválaszol minden, a pénzügyi szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban felmerült panaszt.

1. A panaszbejelentés módjai

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módokon nyújthatják be a Társasághoz:

1. Szóbeli panasz esetén:

a) személyesen (cím: 1072 Budapest, Dob utca 16. 6. lház. 3. em. 3.; ügyintézés munkanapokon: H-P: 8.00-16.00)

b) telefonon:

- ügyintézés munkanapokon: H-P: 8.00-16.00 (telefon: 06 1 878 13 40)
H: 16.00-20.00 (telefon: 06 1 878 13 40)

2. Írásbeli panasz esetén:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (cím: 1072 Budapest, Dob utca 16. 6. lház. 3. em. 3.);

c) telefaxon (telefaxszám: 06 1 878 13 73);

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@sprintinvest.hu).

Az ügyfelek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Amennyiben meghatalmazott útján járnak el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság a panaszbejelentő nyomtatványt a székhelyén és a honlapján elérhetővé teszi, illetve a panaszos kérésére azt megküldi a panaszos részére. Az ügyfél számára a panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező!

Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat az 1. pontban felsorolt egyéb módokon nyújthatják be, tehetik meg.

2. A panaszbejelentés fogadása, kivizsgálása

A Társaság 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 termék vagy szolgáltatás;

g) panasz leírása, oka;

i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnál nem állnak rendelkezésre;

j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszkezelési feladatokkal megbízott munkatárs élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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, az egyes panaszelemek 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;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság neve és címe.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Társaság illetékes munkatársa egy elektronikus válaszüzenetben értesíti az ügyfelet, hogy a panaszát nyilvántartásba vették.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Az ügyfél a panaszbejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyfélről

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Társaság telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a már meglévő panaszbejelentő nyomtatványon jelölni kell, hogy az új információ beszerzése telefonon történt.

4. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A Társaság a panaszbejelentéseket a nyilvántartásában rögzíti. Az azonosítószámmal ellátott bejelentést, továbbá annak mellékleteit az irattárban elkülönítve tartja nyilván. A nyilvántartás legalább a következő adatokat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- 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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

5. A panaszbejelentés kezelése

A Társaság a panaszbejelentések kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben, illetve a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több ügyletet érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A panaszbejelentéseket a Társaság munkatársai minden körülményt figyelembe véve tekintenek át.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, létesítő okirat pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

A fentiekől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság álláspontjáról az ügyfél az általa meghatározott módon a panasz közlését követő 30 napon belül kap választ a Társaságtól, kivéve, ha az ügyfél a panaszát személyesen vagy telefonon jelenti és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadás során a Társaság elsősorban az általa korábban rögzített elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím, telefonszám, faxszám, email cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli meg, hogy milyen módon és milyen elérhetőségre kéri a válasz megküldését.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatta a Magyar Nemzeti Bankot.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az ügyfél panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz az a) és b) pontban foglaltakat is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf. 172.

Ügyfélszolgálati telefon: (+36 80) 203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- b) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: (+36 80) 203-776

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- c) bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és

megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

Budapest, 2021. szeptember 14.

Sprintinvest Zrt.