

Panaszkezelési szabályzat

Általános szabályok

1. Jelen szabályzat célja, hogy egységes szerkezetben rögzítse és standardizálja a CEE Active Asset Management Zrt. (a továbbiakban: CEEAAM Zrt.) ügyfeleinek Észrevételeivel és Panaszjaival (a továbbiakban: *Panasz*) kapcsolatos eljárást a ügyfelektől származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelése, illetve az ügyfelek és a CEE Active Asset Management Zrt. működési kockázatokból származó veszteségek megakadályozása, illetve csökkentése érdekében.
2. A *Panaszos* általában a CEEAAM Zrt. ügyfele azonban, Panaszosnak tekintendő minden olyan személy is, aki a CEEAAM Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban (például reklám) kifogásolja.
3. *Panasz*nak minősül az ügyfélnek a CEEAAM Zrt. tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása, amely érintheti (i) a CEEAAM Zrt. szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos tevékenységét vagy mulasztását vagy (ii) CEEAAM Zrt.-nek a szerződés fennállása alatti tevékenységét vagy mulasztását, vagy a (iii) a CEEAAM Zrt. részéről történő teljesítést, valamint (iv) a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.
4. *Észrevétel*nek minősül a CEEAAM Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatban felmerülő minden olyan észrevétel, amely adott jogszabályi és szerződési feltételek között nem kifogásolható, azonban a CEEAAM Zrt. szolgáltatási színvonalának emelkedéséhez vezethet.
5. Abban az esetben, ha az ügyfél nevében annak meghatalmazottja jár el, akkor eljárási jogosultságát ellenőrizni kell.
6. A CEEAAM Zrt. a következő alapelveket határozza meg a Panaszainak kezelése vonatkozásában (*Alapelvek*)
 - (1) *Egyelő elbánás elve*: minden ügyfél egyenlő elbánásban részesüljön;
 - (2) *Transzparencia*: a Panaszok a megfelelő szervezeti egységhez, szabályozott és dokumentált keretek között kerüljenek kivizsgálásra; a CEEAAM Zrt. a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás alatt biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot és az információkhoz való folyamatos hozzáférhetőséget;
 - (3) *Elfogulatlanság*: a Panasz kivizsgálásakor törekedni kell a pártatlanságra, a vizsgálat során az érintett CEEAAM Zrt. alkalmazottakat csak a körülmények felderítése mértékéig lehet bevonni.

Értelmező rendelkezések

7. *Működési kockázat*: a működési kockázatok a CEE Active Asset Management Zrt-t fenyegető potenciális veszélyeknek széles skáláját foglalják magukba. Ide tartoznak a jóhiszemű vagy tudatos emberi mulasztás okozta károk, a számítógépes rendszerek működési hibái, a szoftverhibák, a csalás és más kriminális tevékenység következményei, és egyáltalán bármi olyan kockázat, ami egy érzékeny és komplikált tevékenységet folytató Társaság működése folytán felléphet.
8. *Tartós adathordozó*: olyan eszköz, amely az ügyfél számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Ügyfél Panaszok kezelése

9. A CEEAAM Zrt. teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a CEEAAM Zrt. tevékenységével kapcsolatos panaszát.

Ügyfél Panaszok forrása

10. A jogos Panaszok a CEEAAM Zrt. által alkalmazott nem megfelelő gyakorlatból, illetve rendszerekből adódhatnak. A nem megfelelő működés a CEEAAM Zrt. számára működési kockázatot jelent, amely tényleges pénzügyi veszteséget is eredményezhet.
11. A működési kockázatokból származó potenciális veszteséget, illetve az ügyfélpanaszok forrását a következőképpen kell csoportosítani (továbbiakban *Eseménytípusok*)
 - (1) belső csalás,
 - (2) külső csalás,
 - (3) munkáltatói gyakorlat és munkabiztonság,
 - (4) ügyfél, üzleti gyakorlat, marketing és termékpolitika,
 - (5) tárgyi eszközökben bekövetkező károk,
 - (6) üzletmenet fennakadása vagy rendszerhiba, valamint
 - (7) végrehajtás, teljesítés és folyamatkezelés.

Ügyfél Panaszok felvétele és nyilvántartása

12. A CEEAAM Zrt. üzletszabályzata és alkalmazott általános szerződési feltételei szerint a Panaszokat szóban és írásban, a következő módon fogadja:
 - (1) postai úton, a CEE Active Asset Management Zrt., 1124 Budapest Törpe u. 1/B I.2. címre
 - (2) faxon, a (+36-1)-7991069-es és 7990003-as számon,
 - (3) személyesen az ügyfélszolgálati irodában, nyitvatartási időben 9 órától 17 óráig a 1124 Budapest Törpe u. 1/B I.2. szám alatt,
 - (4) telefonon minden munkanapon 8.45 - 16.45 közötti időpontban a 7991060-es budapesti számon, vidékről 061, külföldről +361 előhívóval,
 - (6) elektronikusan az info@ceeam.hu e-mail címre.

13. A CEEAAM Zrt. a Panasz megfogalmazásához külön formanyomtatványt bocsát a Panaszos rendelkezésére (1. számú melléklet), amely honlapján is folyamatosan elérhető. A formanyomtatvány ügyfél általi használata nem kötelező. Abban az esetben, ha a Panaszos a formanyomtatványhoz nem fér hozzá (például Internet hozzáférés hiányában) vagy a 12. pontban meghatározott módon formai kötöttség nélkül tette meg a Panaszt vagy úgy kívánja megtenni, akkor az üzleti terület vezetője tölti ki a formanyomtatványt.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben (Pp.) meghatározott teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közpókiratba kell foglalni. Az ügyfél meghatalmazottja a panaszhoz csatolja a meghatalmazás egy eredet példányát. A CEEAAM Zrt. a meghatalmazás céljára formanyomtatványt biztosít (2. számú melléklet).

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

Az ügyfelet a panasz személyes átvételekor tájékoztatni kell a panaszkezeléssel kapcsolatos kapcsolattartási adatokról, továbbá szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, közölni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

14. A telefonon történő panaszbejelentés rögzítésre kerül, a hangfelvétel készítésére fel kell hívni az ügyfél figyelmét, a felvételt a CEEAAM Zrt. öt évig megőrzi. A panaszos kérésére a CEEAAM Zrt. biztosítja a visszahallgatás lehetőségét, továbbá térítésmentesen hitelesített jegyzőkönyvet bocsájt ki.

15. A CEE Active Asset Management Zrt-hez beérkezett Panaszt haladéktalanul továbbítani kell a Igazgatóság számára.

16. Az üzleti terület vezetője a szóbeli (személyesen és telefonon tett) Panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint intézkedik annak orvoslásáról. Ha az Ügyfél a Panasz kezelésével nem ért egyet, a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát a CEEAAM Zrt. indokolással ellátott álláspontjával együtt 30 napon belül megküldi az Ügyfél részére.

17. Amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az üzleti terület vezetője a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyes közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi, továbbá az írásbeli panasznak megfelelően jár el.

A jegyzőkönyv 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, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, tranzakció megjelölése, ügytől függően az ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével);
- h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- i) jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) a CEEAAM Zrt. neve és címe.

18. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a CEEAAM Zrt.-nak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

19. A CEEAAM Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

20. A CEEAAM Zrt. a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy – a panasznak a 19. pontban írt besorolás alapján – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777, telefon: +36 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu);

b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776 , e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu);

c) bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén).

21. A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a CEEAAM Zrt. tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A CEEAAM Zrt. az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és

ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok CEEAAM Zrt. általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

22. A CEEAAM Zrt. a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - a CEEAAM Zrt. rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.
23. A CEEAAM Zrt. a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy panaszával a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat.
24. Az üzleti terület vezetője a Panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a következőket
 - (1) az ügyfél adatait,
 - (2) a panasz leírását, annak tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - (3) a Panasz benyújtásának időpontját,
 - (4) a Panasz beérkezésének módját,
 - (5) Eseménytípus szerinti csoportosítást,
 - (6) érintett CEEAAM Zrt. alkalmazott megnevezését,
 - (7) a Panasszal érintett potenciális veszteség összegét,
 - (8) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indokát,
 - (9) a (8) pont szerinti intézkedésért felelős személy megnevezése és az intézkedés határidejét,
 - (10) a Panasz státusza,
 - (11) a Panasz eredménye, valamint
 - (12) a megválaszolás időpontja, a válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátuma.

A panaszt és az arra adott választ legalább 5 évig meg kell őrizni.

25. Amennyiben az eljárás során az üzleti terület vezetője olyan azonosítási vagy személyes adatokat is rögzít, amely csak a Panasz során merültek fel, akkor a Panasz lezárását követően ezeket az adatokat törölni kell vagy azonosításra alkalmatlanná tenni. Egyebek között a panaszt, az arra adott választ, a Panaszokkal kapcsolatos nyilvántartást és az ahhoz kapcsolódó bizonylatokat és dokumentumokat legalább a polgári jogi elévülésig, 5 évig meg kell őrizni. Kérésre a nyilvántartást a Magyar Nemzeti Banknak be kell mutatni.
26. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a CEEAAM Zrt.
 - a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
 - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
 - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és

e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Ügyfél Panaszok kivizsgálása

27. Az ügyfél Panaszokat minden esetben az üzleti terület vezetője vizsgálja ki. A kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Panaszban érintett CEEAAM Zrt. alkalmazottat annyiban lehet bevonni a vizsgálatba, amennyiben az a körülmények feltárásához szükséges. Az Észrevételt az érintett terület vezetőjének kell elküldeni és a későbbiekben annak eredményéről tájékozódni. A választ a panaszra az MNB rendelet által meghatározott 30 napon belül kell megadni. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
28. A CEEAAM Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
29. A CEEAAM Zrt. a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A panaszok kezelése során a CEEAAM Zrt. köteles egyszerű nyelvezetet használni.

30. A CEEAAM Zrt. válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
31. Az üzleti terület vezetője a negyedéves jelentés keretében taglalja az adott negyedévben beérkezett, illetve a korábbi időszakban beérkezett, de még le nem zárt Panaszokat. Jogos Panasz esetén az üzleti terület vezetője javaslatot tesz arra vonatkozóan, hogy az adott Eseménytípus előfordulását milyen megoldással lehet a jövőben megakadályozni vagy annak számát csökkenteni.
32. A CEEAAM Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- a) neve;
 - b) szerződésszám, ügyfélszám;
 - c) lakcím, székhely, levelezési cím;
 - d) telefonszáma;
 - e) értesítés módja;
 - f) panasszal érintett befektetési termék, szolgáltatás;
 - g) panasz leírása, oka;
 - h) panaszos igénye;
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a CEEAAM Zrt-nél nem áll rendelkezésre;

- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatok.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek és a CEEAAM Zrt. Adatkezelési Szabályzat és Tájékoztatójának megfelelően kell kezelni.

Ügyfelek tájékoztatása

- 33. A CEEAAM Zrt. az ügyfeleit vagy a leendő szerződő felet tájékoztatja az ügyfélpanaszok befogadásának módjáról annak érdekében, hogy az ügyfelek Panaszai a megfelelő kezekbe kerüljenek.
- 34. A CEEAAM Zrt. a jelen szabályzat vonatkozásában a 21. pontban meghatározott tájékoztatási kötelezettségének az ügyfél által meghatározott értesítési úton tesz eleget. Amennyiben az ügyfél külön nyilatkozatban hozzájárult a tájékoztatás Tartós adathordozón történő közléséhez, akkor a tájékoztatást ezen ügyfelek esetében a www.ceeaaam.hu honlapján történő publikálásával megtörténtnek lehet tekinteni.
- 35. A tájékoztató a következőket tartalmazza:
 - (1) a Panasz során alkalmazott Alapelveket,
 - (2) a Panasz benyújtásának módját,
 - (3) a felügyeleti szervek elérhetőségét,
 - (4) jogorvoslati lehetőségeket.

A szabályzat felülvizsgálata

- 36. A CEEAAM Zrt. jelen szabályzatát a Panaszokkal kapcsolatos tapasztalata, tevékenységének fejlődése és változása mentén folyamatosan fejleszti, azonban a felülvizsgálatra legalább éves rendszerességgel sor kerül.

1. számú melléklet

FOGYASZTÓI PANASZ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződés szám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: