

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@ceeaaam.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 foglalkozó szervezeti egysége elérhetőségének adatairól, továbbá telefonon közölt panasz esetén, 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 vagy átadja a hangfelvétel másolatát.

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) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
 - h) jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - i) 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 besorolása alapján – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
- a) a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777, telefon: +36 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
 - b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, székhely: 1122 Budapest Krisztina krt. 6., levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefon: +36-80-203-776 , e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <http://mnbb.hu/bekeltetes>);
 - 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 Bankhoz fordulhat. A CEEAAM Zrt. az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a CEEAAM Zrt-nél nem áll rendelkezésre;
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás;
 - j) 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.
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.
37. Jelen szabályzat célja, hogy egységes szerkezetben rögzítse és standardizálja a CEE Active Asset Management Zrt. (a továbbiakban: CEEAAM Zrt.) ügyfeleinek Észrevételeivel és Panaszaival (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.
38. 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.
39. *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.
40. *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.

41. Abban az esetben, ha az ügyfél nevében annak meghatalmazottja jár el, akkor eljárási jogosultságát ellenőrizni kell.
42. 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

43. *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.
44. *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

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

Ügyfél Panaszok forrása

46. 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.
47. 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
- (8) végrehajtás, teljesítés és folyamatkezelés.

Ügyfél Panaszok felvétele és nyilvántartása

48. 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.

49. 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 közpökiatba 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.

50. 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.

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

52. 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.
53. 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:
- j) az ügyfél neve;
 - k) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
 - l) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - m) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
 - n) a panasszal érintett szerződés száma, tranzakció megjelölése, ügytől függően az ügyfélszám;
 - o) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - p) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével);
 - q) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
 - r) jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - s) a CEEAAM Zrt. neve és címe.
54. 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.
55. 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.
56. 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 hatósághoz fordulhat:
- d) 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@mnb.hu);
 - e) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos

jogvita esetén, székhely: 1122 Budapest Krisztina krt. 6., levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776 , e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

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

57. 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.

58. 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.

59. A CEEAAM Zrt. a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy panaszával a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat.

60. 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.

61. 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.
62. 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

63. 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.
64. 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.
65. 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.

66. 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.
67. 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.

68. A CEEAAM Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- k) neve;
- l) szerződésszám, ügyfélszám;
- m) lakcím, székhely, levelezési cím;
- n) telefonszáma;
- o) értesítés módja;
- p) panasszal érintett befektetési termék, szolgáltatás;
- q) panasz leírása, oka;
- r) panaszos igénye;
- s) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a CEEAAM Zrt.-nél nem áll rendelkezésre;
- t) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás;
- u) 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

69. 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.

70. A CEEAAM Zrt. a jelen szabályzat vonatkozásában a 21. pontban meghatározott tájékoztatási kötelezettségének az ügyfél által meghatározott értesítési úton tesz eleget.

71. 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

72. 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:	
Szerződésszám/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 tértivevényes és ajánlott küldeményként kell 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:

1. számú melléklet

Meghatalmazás

Alulírott [név] (anyja neve: [anyja neve], születési hely, idő: [születési hely; idő]) ezúton meghatalmazom

[meghatalmazott]-t (anyja neve: [anyja neve], születési hely, idő: [születési hely; idő])

hogy engem a CEE Active Asset Management Zrt. előtt a-vel kapcsolatos panaszügyemben teljeskörűen képviseljen, ide értve a nyilatkozatok megtételét, értékpapírtitoknak minősülő információk átvételét.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Budapest, [dátum]

.....
meghatalmazó

A meghatalmazást elfogadom

.....
meghatalmazó

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú1

Tanú2

Név:

Lakcím:

Aláírás: