

A Hungarograin Tőzsdeügynöki Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

*A Hungarograin Tőzsdeügynöki Szolgáltató Zrt. vezérigazgatója 2011. év február
hónap 01. napján elfogadta.*

1. Panaszkezelési szabályzat célja

A Hungarograin Tőzsdeügynöki Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) a Befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. Törvény (továbbiakban: Bszt) alapján a saját működésével, tevékenységével kapcsolatosan a lakossági ügyfeleitől származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen szabályzatot (továbbiakban: Szabályzat) alkotja:

A jelen Szabályzat célja, hogy a Társaság biztosítsa lakossági ügyfelei panaszának Bszt szerinti kezelését.

Jelen szabályzat alkalmazásában **Panasz** a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaság működésével, tevékenységével kapcsolatosan a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A **Panaszos** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl: hirdetés) kapcsolatosan kifogásolja.

A Társaság panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

A Társaság ügyfélszolgálati és ügyfélkapcsolati tevékenységének ellátásáért, ideértve a jelen szabályzat hatálya alá tartozó panaszkezelésért az ügyvezető felel.

2. Panasz benyújtása

A panasz előterjeszhető:

szóban:

személyesen a Társaság székhelyén: 1025 Budapest, Nagybányai út 76/a, vagy
telefonon: +36-1-412-0150

írásban:

a társaság székhelyére címzett levélben (székhelye: 1025 Budapest,
Nagybányai út 76/a)
faxon a +36-1-412-0149 számon, vagy
e-mailen a hungarograin.rt@hungarograin.t-online.hu

A Társaság ügyfélszolgálati helyiségében történő ügyfélszolgálati ügyintézés munkanapokon 08.00-16.00 óra között, míg telefonon történő ügyfélszolgálati ügyintézés hétfőn 08.00-20.00 óra között, kedd-péntek: 08.00-16.00 között áll az ügyfelek rendelkezésére.

A panasz társaságon kívüli bejelentésének lehetőségei:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Ügyfélszolgálati Főosztálya (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1535 Budapest BKKP, Pf. 777)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37. §-ai szerint szabályozott módon fordulhat a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Mellett Működő Budapesti Békéltető Testülethez (1013 Budapest, Krisztina krt. 99.)
- általános fogyasztóvédelmi probléma esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levélcím: 1245 Budapest 5, Pf. 1036)

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtás jogosultságát, amelyet a benyújtó köteles meghatalmazással igazolni. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A Társaság jelen szabályzatát az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségében és a honlapján is elérhetővé teszi.

3. Panasz felvétele

A szóbeli panasz megtételét követően az ügyintéző köteles azt haladéktalanul írásban rögzíteni. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kéri a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság alkalmazottja és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és azt 1 (egy) évig megőrzi, amiről a telefonos ügyintézés kezdetekor az ügyfelet tájékoztatja.

A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb

adatgyűjtési célt. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli.

A beérkezett panaszokról a Társaság nyilvántartást vezet az 1. sz. mellékletet képező Formanyomtatvány kitöltése alapján, amely tartalmazza:

- a panaszos adatait (név, elérhetőség),
- a lakossági ügyfél által tett panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját, módját,
- a panasz nyilvántartásba vételének időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésnek határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját.

4. Panaszügy intézése

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

A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve magyar.

A panasz kezelésének mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, a panaszügyintézással foglalkozó munkatársnak jó kommunikációs készséggel, empátiával kell rendelkeznie. A Társaságnak törekednie kell a panasz mihamarabbi orvoslására.

A felmerülő panaszokat helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz Ügyvezetésnek történő továbbításáról.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Társaság a panaszra adott indoklással ellátott válaszát a közlést követő 15 munkanapon belül küldi meg,

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság azon alkalmazottja, aki a sérelmezett, panaszolt intézkedésben részt vett.

A Társaság a panaszt, annak beérkezésétől számított 15 munkanapon belül kivizsgálja, érdemben elbírálja, és írásban megküldi a választ a panaszosnak. Amennyiben a panasz jellege miatt a határidő nem tartható, akkor a határidő lejártá előtt a Társaság az ügyintézési

idő hosszabbításáról és annak pontos indoklásáról külön értesítést köteles küldeni a panaszosnak.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásban továbbítja a panaszos részére. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről az adott szerv nevének és elérhetőségének feltüntetésével. (2. sz. melléklet: formanyomtatvány)

A panasz elutasítása esetén ennek tényét a társaság az elutasítástól számított 5 munkanapon belül köteles közölni a panaszossal.

Az esetleges jogviták során a Társaság Üzletszabályzatának „Vitás kérdések rendezése” fejezetben foglaltak az irányadóak.

A panasz kivizsgálásáért a Társaság külön díjat nem számít fel.

5. Panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A Társaság a panaszt, a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat, és a panaszra adott választ 3 (három) évig őrzi meg, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kérésére bemutatja.

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák, kimutatások készítésére is, amelyek célja a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzésére, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, melynek célja a tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatokba.

A Társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Hungarograin Zrt

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A FOGYASZTÓ
RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ SZERVEZET
PECSÉTIJE

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

FELEK ADATAI

NÉV:

NÉV: HUNGAROGRAIN TŐZSDEÜGYNÖKI
SZOLGÁLTATÓ ZRT

CÍM:

CÍM: 1025 BUDAPEST, NAGYBÁNYAI ÚT 76/A

TELEFON:

TELEFON: +36 (1) 412-0150

FAX:

FAX: +36 (1) 412-0149

E-MAIL:

E-MAIL: HUNGAROGRAIN.RT@HUNGAROGRAIN.T-
ONLINE.HU

KÉPVISELŐ*:

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 ÓRIZZE MEG!

A PÉNZÜGYI SZERVEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. PANASZ

A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA:

SZEMÉLYESEN TELEFONON FAXON LEVÉLBEN E-MAILEN

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ NYILVÁNTATÁSBA VÉTELI IDEJE:

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
SEMMLYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK

KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:

SZÁMLAVEZETÉSI HIBA

A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK

KÁR KELETKEZETT

A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI

TÉVES TÁJÉKOZTATÁS

HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS

DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA

JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK

HIBA A SZÁMLAKIVONATON

EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ

KÁRBECSLÉS

KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA

NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS

SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

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

ÖSSZEGE:

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE

ÁRCSÖKKENTÉS

SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

ÖSSZEGE:

TÁJÉKOZTATÁS

FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

EGYÉB IGÉNY:

--

EGYÉB RÉSZLETEK:

--

IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

V. JOGI INDOKLÁS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

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

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

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

HA A PÉNZÜGYI SZERVEZET 15 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

A NYOMTATVÁNY EGY PÉLDÁNYÁT ÁTVETTEM:

A HUNGAROGRAIN ZRT. VÁLASZA
(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik)

ÜGYIRAT SZÁMA:

TISZTELT !

A HUNGAROGRAIN ZRT-HEZ, -ÉN ÉRKEZETT PANASZÁRA AZ ALÁBBI
TÁJÉKOZTATÁST ADJUK:

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 ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A HUNGAROGRAIN ZRT RÉSZÉRE

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

MEGBÍZÓ:

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST

NEM ELFOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

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

KELT:

ALÁÍRÁS: