

1.1. sz. melléklet:

Geo Professional Portfolio Zrt.

(1036 Budapest, Lajos u. 48-66. B ép. 2. em)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Verziószám	Hatály	Elfogadó határozat	Módosítás célja	Megjegyzés
1.0	2014. 02.23.	1/2013.09.27. vezérigazgatói határozat	-	-
1.1	2014. 10.10.	1/2014.10.10. igazgatósági határozat	jogszabályi megfeleltetés (28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet)	-
1.2	2015. 12. 21.	2 /2015. 12.21. igazgatósági határozat	jogszabályi megfeleltetés (28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet)	-

Bevezetés

A jelen szabályzatot a **Geo Professional Portfolio Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1036 Budapest, Lajos u. 48-66. B ép. 2. em; cégjegyzékszám: 01-10-047830, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, a továbbiakban: Társaság) vezérigazgatója hagyja jóvá és azon a napon lép hatályba, amikor a Társaság részére a Magyar Nemzeti Bank befektetési szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó engedélyt megadja. Módosítása, kiegészítése, hatályon kívül helyezése a Társaság vezérigazgatójának hatáskörébe tartozik.

Szabály készítésének célja:

A cél a beérkezett ügyfélpanaszok és észrevételek hatékony kezelése a jóhiszeműség, a tisztesség és az adott helyzetben elvárható magatartás jogszabályban rögzített általános követelményét szem előtt tartva. A panaszkezelési folyamat kialakításának legfontosabb célja, a Társaság Ügyfélkörének magas szintű kiszolgálása, a panaszbejelentések megelőzése, az Ügyfél és a Társaság között felmerülő érdekellentétek fogyasztó védelmi szempontoknak is megfelelő kezelése. Ehhez szükség van a panaszkezelési folyamat fejlesztésére, átfutási idejének rövidítésére, illetve a panaszok eredetére, státuszára és jellegére vonatkozó naprakész, illetve áttekintő jellegű információadásra. A Társaság a panaszkezelés folyamatáról jelen szabállyal nyújt érdemi, közérthető és szakszerű tájékoztatást. A szabályzatot honlapján az Ügyfelek számára elérhetővé teszi, és minden esetben biztosítja az Ügyfél számára szükséges időt, nyugodt körülményeket a panaszkezelési folyamat megismeréséhez. A munkatársak képzésével biztosítja, hogy az Ügyfelek a mindenkori jogszabályoknak megfelelő, világos, pontos, naprakész információt nyújtsanak. A panaszkezelési szabályzatot, és a panaszfelvételi lapot az Ügyfelek számára nyitva álló üzleti helységeiben is elérhetővé teszik.

A Társaság a fent említett célokat jelen szabályzat létrehozásával, a szabályzat hatálya alá tartozó személyekkel való megismertetésével és jelen szabályzatban megállapított nyilvántartások létrehozatalával, kezelésével és ellenőrzésével biztosítja.

A Társaság a Panaszkezelési feladatok ellátására a Kockázatkezelési Vezetőt bízza meg annak érdekében, hogy az Ügyfelek panaszbejelentéseit a munkatárs széleskörű, alapos szakmai ismeretei és empátiája biztosítsa a magas színvonalú panaszkezelést. A Társaság Fogyasztóvédelmi Felelősként a Társaság vezérigazgatóját jelöli ki.

Jelen szabályzat vonatkozásában panasznak minősül az ügyfélnek a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy, a szerződés megkötésével, a Társaságnak a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Alanyi hatálya kiterjed:

A Társaság minden dolgozójára, különös tekintettel az ügyfél kiszolgálásban közvetlenül résztvevő kollégákra, valamint az ügyfelek által jelzett problémák megoldását/kezelését támogató munkatársakra.

Tárgyi hatálya kiterjed:

A Társaság ügyfelei által jelzett észrevételek és bejelentett panaszok kezelésével kapcsolatos folyamatokra, tevékenységekre, és dokumentumokra.

1. A panasz megtétele

- 1.1.** A panasz formai kötöttségek nélkül nyújtható be. A Társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz a Magyar Nemzeti Bank által közzétett és a Társaság honlapján is elérhető formanyomtatványon tege meg.
- 1.2.** A panasz szóban, írásban, elektronikus levélben illetve telefonon történő közléssel nyújtható be. A szóbeli és telefonon történő panasz benyújtásáról a panaszt felvevő ügyintéző jegyzőkönyvet készít, melyet szóbeli közléskor az ügyfél ellenjegyzését követően átad, telefonon történő közléskor az ügyfél részére postai úton 30 napon belül meg kell küldeni.

- 1.3. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.
- 1.4. A panasz felvételének minimális tartalmi követelménye, hogy egyértelműen megjelölésre kerüljön a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata/jogviszonya a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz alapjául szolgáló esemény időpontja és helye, a panasz felvételének módja, részletes leírása, a panaszos által benyújtott dokumentumok, bizonyítékok csatolása.
- 1.5. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. Meghatalmazás esetén a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás nyomtatványát a Társaság a panaszkezelés dokumentumai között közzé teszi (a Szabályzat 3. sz. melléklete).
- 1.6. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az Üzletszabályzat mellékletében megjelölt üzleti órák alatt a 6.1. pont alatt megjelölt irodánkban, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 1.7. A panaszokat e-mailben, és telefonon az 5.1. pontban megjelölt elérhetőségeken lehet megtenni.
- 1.8. A szóbeli panaszbejelentést a Társaság minden munkatársa köteles írásba foglalni és erről haladéktalanul, de legkésőbb a bejelentés munkanapján a Panaszkezelési Felelőst írásban tájékoztatni, aki a panaszbejelentést nyilvántartásba veszi, 2 példányban írásban rögzíti a bejelentés tartalmát, visszaigazolja a panaszbejelentés befogadását az ügyfél felé, és tájékoztatja, hogy a Társaság a panasz érdemi kivizsgálásának eredményéről 30 napon belül írásban küld választ. A panaszkezelési lapon beadott panaszt az Ügyfél aláírásával hitelesíti. Az egyik példányt a munkatárs, az ügyfél ellenjegyzésével ellátva a panaszos számára átadja. A Panaszkezelési Felelős a nyilvántartásba vett panaszügyekről tájékoztatja a Fogyasztóvédelmi Felelőst. A panaszügyekre adott válaszokat a Panaszkezelő és a Fogyasztóvédelmi Felelős együtt is kidolgozhatja, és meghozhatja a kapcsolódó intézkedésekre vonatkozó javaslatokat.
- 1.9. Telefonon keresztül a panaszt az üzleti órák alatt lehet bejelenteni. Hétfői munkanapokon ettől eltérően, 8:00 és 20:00 óra között lehet a panaszokat telefonon keresztül bejelenteni.
- 1.1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről a panaszost az ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült jegyzőkönyvet.

2. A panasz kezelése

- 2.1. A Társasághoz beérkezett panaszokat haladéktalanul továbbítani kell a Panaszkezelési Felelős részére. A szóban érkező panaszról a panasz felvevője jegyzőkönyvet vesz fel, melyet továbbít a
- 2.2. Panaszkezelési Felelős felé. A panaszokat a Panaszkezelési Felelős vizsgálja ki, és tájékoztatja a Fogyasztóvédelmi felelőst.
- 2.3. A panaszokat 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet írásban érdemben tájékoztatni.
- 2.4. A Panaszkezelési és a Fogyasztóvédelmi Felelős tájékoztatja a Vezérigazgatót minden Panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásról, különösen olyan igényről, amely kártérítésre irányul, vagy amely szerint jogszabálysértés történt, vagy amely szerint a Társaság kárt okozott.
- 2.5. A személyesen vagy telefonon keresztül bejelentett panaszt a Panaszkezelési és a Fogyasztóvédelmi Felelős lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszos ellenjegyzését követően, a panaszosnak átadja. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 2.6. A jegyzőkönyvben legalább az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- a) az ügyfél neve; lakcíme / székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- d) ügytől függően a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám;
- e) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- h) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2.7. Amennyiben a panaszügyet a Társaság és a panaszbejelentést tevő Ügyfél egymás között nem tudják rendezni, a Társaság válaszában tájékoztatja a Fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy a hogy panaszával bírósághoz, vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A Társaság 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 Társaság általi térítés mentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

2.8. A Társaság a panaszbejelentésben a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett befektetési vagy árutőzsdei szolgáltató által nyújtott termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell, hogy kezelje.

3. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

- 3.1.** A Panaszkezelési Felelős panaszkezelési nyilvántartást (2. sz. melléklet) vezet a beérkezett panaszokról, amely tartalmazza:
- a) a panasz egyedi azonosítóját, leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) a panasz benyújtásának módját és időpontját,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - e) a panaszra adott válaszlevél megválaszolásának és postára adásának dátumát.
- 3.2.** A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.
- 3.3.** A Panaszkezelési Felelős a panasz kivizsgálása után a panasz jellegétől függően tájékoztatja a Fogyasztóvédelmi Felelőst és a Vezérigazgatót.
- 3.4.** Amennyiben a Társaság jogosnak ítél meg egy-egy reklamációs követelést, a kifizetésre irányuló intézkedést a Vezérigazgató kezdeményezheti és engedélyezheti.
- 3.5.** A Társaság az Ügyfelek magas szintű adatvédelmét, a bejelentések visszakereshetőségét, biztonságos elektronikus panasz bejelentési nyilvántartással biztosítja. A Panaszkezelési Felelős köteles a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartást folyamatosan – napra készen – frissíteni, figyelemmel kísérni, különös tekintettel a jogszabályban rögzített válaszadási határidő betartására vonatkozóan.
- 3.6.** A panaszbejelentések nyilvántartásában figyelemmel kíséri az egyes termékekre, szolgáltatásokra érkezett panaszok gyakoriságát, szükség esetén javaslatot tesz a kritikus paraméterek felülvizsgálatára.
- 3.7.** A Panaszkezelési és a Fogyasztóvédelmi Felelős az általa nyilvántartásba vett panaszügyekről, a panaszbejelentések kivizsgálásának eredményéről, és azok megelőzésére megtett lépésekről, a megadott válaszokról és a megtett intézkedésekről az Igazgatóság felé rendszeresen – de legalább évente egyszer, az éves rendes közgyűlést megelőzően - beszámol.

4. Jogorvoslati lehetőségek

- 4.1.** Amennyiben a panaszt benyújtó ügyfél a panasz elbírálása eredményeképpen a Társaság által hozott döntéssel vagy alkalmazott intézkedéssel nem ért egyet, esetleg a panaszos ügyvel kapcsolatban lényeges, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti a bejelentése felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az Ügyfél panaszát.
- 4.2.** Amennyiben az Ügyfél a panasz kivizsgálásának/felülvizsgálatának eredményeképpen a Társaság által hozott döntéssel vagy alkalmazott intézkedéssel kapcsolatban, illetve a panasz elutasítása okán jogorvoslati lehetőséggel kíván élni, úgy a panasz jellege szerint az alábbi eljárások kezdeményezését választhatja:
- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértésének kivizsgálására a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja,
 - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén – az Ügyfél döntése alapján – a Pénzügyi Békéltető Testület, illetőleg a polgári perrendtartás szabályai szerint bíróság.

4.3. A Társaság a panaszra adott válaszában tájékoztatja az Ügyfelet, hogy álláspontja szerint a vitás panaszügy, illetve annak esetleges részletei, mely jogorvoslati fórumok kompetenciájába tartozónak minősülhetnek. A Társaság kizárja felelősségét amiatt, ha a fenti jogorvoslati fórumok utóbb a Társasággal ellentétes jogi álláspontra helyezkednének a panaszüggyel kapcsolatban, mely az Ügyfélnek felesleges költséget, illetőleg idővesztést okozna a jogérvényesítés folyamatában.

5. Elérhetőségek

5.1. Társaság elérhetőségei:

Székhely: 1036. Budapest, Lajos u. 48-66. B ép. 2. em
Email cím: panaszkezeles@geopro.hu
Telefonszám: +36 (1) 9999 590

5.2. Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei:

Levelezési cím: 1535 Budapest BKKP Pf.:777
Telefonszám: + 36-40-203-776

5.3. Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Email cím: pbt@mnk.hu
Telefonszám: +36 (1) 489-9700

6. Záró rendelkezések

- 6.1.** A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 6.2.** A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 6.3.** A jelen módosított szabályzat hatályba lépésének napja az Vezérigazgatói aláírást követően, a Társaság székhelyén történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

A szabályzat mellékletei:

1. sz. melléklet: a Panaszbejelentési formanyomtatvány
2. sz. melléklet: a Panaszkezelési felelős által vezetett excel nyilvántartás
3. sz. melléklet: a Meghatalmazás szövege