

## **A Magyar Államkincstár befektetési szolgáltatási tevékenységének panaszkezelési szabályzata**

A Magyar Államkincstár (továbbiakban: Kincstár) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján jár el. A befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos, a panaszok kezelésével kapcsolatos feladatokat, a panaszosokkal kapcsolatos eljárást jelen Panaszkezelési szabályzata (továbbiakban: Szabályzat) tartalmazza.

A panaszok kezelése, kivizsgálása, értékelése során és a panaszosokat megillető eljárásban teljes körűen nyilvántartja és kezeli a Kincstárhoz érkezett bejelentéseket. Fontosnak tartja mindazon vélemények, észrevételek figyelembe vételét is, melyek a Kincstár tevékenységét érintik, de nem sorolhatók a panasz kategóriába.

A Kincstár a panaszkezelési tevékenységét illetően a következő jogszabályok irányadóak:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

A Kincstár panaszkezelési tevékenységére a Bszt. 121.§-ában foglalt rendelkezések nem irányadóak, ugyanakkor a Kincstár a panaszkezelése során ezeket figyelembe veszi, illetőleg megfelelően alkalmazza.

### **1. A panasz**

Panasz minden olyan, a Kincstár Bszt. szerinti tevékenységével összefüggő kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Kincstár valamely befektetési szolgáltatással, kiegészítő szolgáltatással (továbbiakban: Szolgáltatás) összefüggő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban valamely, a Kincstár által végrehajtandó cselekményre vonatkozó igényét fogalmazza meg, vagy arra magyarázó tájékoztatást kér.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Kincstártól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást kér.

A Kincstár válaszol minden – panasznak nem minősülő – hozzá érkezett megkeresésre, függetlenül a megkeresés beérkezésének kommunikációs formájától.

### **2. A panaszos**

Panaszos lehet a Kincstár ügyfele, vagy a Kincstár szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás címzettje.

A panasz képviselő útján is benyújtható, a benyújtási jogosultságot a képviselőnek a Kincstár felé igazolnia kell. A benyújtott panaszon fel kell tüntetni a panaszos bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes vagy meghatalmazott – képviselő szükséges adatait is. Meghatalmazás, vagy a meghatalmazottra vonatkozóan szükséges adatok hiányában a Kincstár a panasszal kapcsolatban közvetlenül a panaszossal veszi fel a kapcsolatot.

### 3. A panasz bejelentése

A Kincstár szolgáltatásával kapcsolatos panasz bejelenthető:

- levélben:
  - a Kincstár központjának levelezési címén: Magyar Államkincstár, 1909 Budapest;
  - a Kincstár Állampénztári Irodáinak a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzat mellékletében közölt címein;
  - telefaxon, utólagos eredeti aláírással ellátott levélbeli megerősítéssel a Kincstár Állampénztári Irodáinak a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzat mellékletében közölt telefax számokon;
- elektronikus formában az [ertekpapierinfo@allamkincstar.gov.hu](mailto:ertekpapierinfo@allamkincstar.gov.hu) email címen, vagy a Kincstár Állampénztári Irodáinak a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzatának mellékletében közölt email címein;
- telefonon a TeleKincstár telefonszámain: 1 452-2900  
20/881-9530  
30/344-0040  
70/460-9000
- személyes megjelenéskor szóban (a Kincstár által írásba foglalt panasz aláírása mellett) a Kincstár ügyfélfogadásra rendelkezésre álló helyiségében.

### 4. A panasz bejelentéséhez és kezeléséhez szükséges adatok

A panasz megfelelő kezeléséhez, kivizsgálásához és elintézéséhez a panaszos adatait, képviselő esetében a képviselői jogosultság igazolásához szükséges adatokat, és a panasz jellegének megfelelő adatokat kéri a Kincstár.

A panasz bejelentésének tartalmától függően – kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében – a Kincstár kiegészítő adatokat is kérhet a panasszal kapcsolatban.

A panaszkezelés során az ügyfél vagy képviselője azonosításához bekért adatokat az a Kincstár az adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, azt a panaszügy elintézésén kívül más célra nem használja fel.

A panasz kezeléséhez szükséges adatok általában:

- az ügyfél neve;
- ha van, az ügyfél értékpapír-nyilvántartási számla szerződésének száma;
- az ügyfél lakcíme/székhelye;
- az ügyfél telefonszáma;
- milyen címre, email címre kéri a Kincstár válaszát;
- a Kincstár eljárásában kifogásolt tranzakció adatai, vagy a kifogásolt eljárás rövid leírása;
- a panasz oka;
- a panaszos igénye.

A TeleKincstár szolgáltatás során a panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a hívása hangrögzítésre kerül.

A panaszos rendelkezhet arról, hogy a Kincstár válaszát milyen formában kéri.

A Kincstár felhívja ügyfelei figyelmét arra, hogy ügyintézője személyesen vagy írásban, telefonon, telefaxon, SMS-ben, email-ben semmikor, semmilyen panaszügyintézés során ügyféltől a TeleKincstár, vagy WebKincstár szolgáltatás igénybevételére az ügyfél által alkalmazandó jelszót nem kérheti. A Kincstár nem felel az ügyfelét ért azon kárért, amely a jelszava panaszbejelentés során a Kincstár ügyintézőjével személyesen, telefonon, telefaxon, SMS-ben, email-ben, vagy írásban történt közléséből eredhet.

A jelszót kizárólag a TeleKincstár szolgáltatás igénybevételére ügyfél azonosításhoz a TeleKincstár telefonos automata rendszere számára, illetve a WebKincstár igénybevétele során szükséges ügyfél azonosításhoz az internetes felületen adható meg, a jelszó a Kincstár ügyintézőjével nem közölhető.

## **5. A panasz nyilvántartásba vétele**

A panaszt minden olyan esetben, amikor az valamely Állampénztári Irodához személyes megkereséssel, levélben, telefaxon vagy az iroda email címére érkezik, az Állampénztári Iroda veszi nyilvántartásba.

A Kincstár központi címére, illetve az értékpapir[info@allamkincstar.gov.hu](mailto:info@allamkincstar.gov.hu) email címen interneten keresztül érkezett bejelentéseket az Államháztartási Összefoglaló Főosztály, a TeleKincstár szolgáltatáson keresztül érkezett bejelentéseket a Központi Ügyfélszolgálati Osztály veszi nyilvántartásba és az arról készült írásbeli feljegyzést juttatja el a bejelentéssel érintett Állampénztári Irodához, vagy a Kincstár más szervezeti egységéhez.

A nyilvántartásnak a panasz Kincstárhoz való beérkezésének idősorrendjében kell minden bejelentést tartalmaznia, függetlenül a beérkezés csatornájától.

A személyesen történt bejelentésről az Állampénztári Iroda a panaszos és a panasz adatait tartalmazó, kétpéldányos feljegyzést készít, melyet a panaszos és a Kincstár ügyintézője is aláír. A feljegyzés egyik példánya a panaszost illeti meg.

A nem levélben, vagy személyesen benyújtott formában beérkezett panaszokat az Állampénztári Iroda kinyomtatja, vagy – ha az nem kinyomtatható formában érkezett – arról írásban feljegyzést készít.

Minden nyilvántartásba vett panasznak az adott nyilvántartás szerint azonosítószámot kell adni, melyet a panaszossal közölni kell.

## **6. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálását a panaszolt intézkedéssel vagy tájékoztatással érintett szervezeti egységnek – amennyiben lehetséges azonnal – orvosolni kell.

A panaszosnak a kivizsgálás eredményéről 15 napon belül kell választ küldeni az általa meghatározott formában. Indokolt esetben, legfeljebb 15 nappal a válaszadási határidő meghosszabbítható (további adatok bekérése, dokumentáció beszerzése stb. miatt).

## **7. A döntésről való tájékoztató**

A panaszosnak adandó válaszban Kincstár az érdemi döntését megindokolja, ha a válasz jogszabályhelyre hivatkozik, annak megjelölése mellett érdemi rendelkezéseit is ismertetni kell.

A panaszost a Kincstár válaszában tájékoztatja arról, milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére, ha a Kincstár válaszát és intézkedését nem fogadja el, illetve a panasz elutasítása esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről az adott szervezet nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

Abban az esetben, ha a panaszos a Kincstár válaszát nem fogadja el, lehetősége van reklamációjával írásban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (PSZÁF), illetve a Kincstár irányításáért felelős pénzügyminiszterhez fordulni.

PSZÁF Ügyfélszolgálat:  
1013 Budapest, Krisztina körút 39.

Levelezési cím: 1535 Budapest 114. Pf. 777

Nemzetgazdasági Minisztérium Ügyfélszolgálat és levelezési cím:

H-1051 Budapest, József nádor tér 2-4.

## **8. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése**

A panasszal kapcsolatos döntést meghozó szervezeti egység az iratokat a panasszal érintett befektetési szolgáltatási tranzakció adatainak, vagy irat anyagának illetve szerződésének megőrzési határidejével megegyező ideig őrzi meg.

## **9. A panaszok elemzése**

A Kincstár rendszeres időközönként áttekinti a beérkezett panaszokat, értékeli a panaszokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

**Magyar Államkincstár**