

A Magyar Államkincstár befektetési szolgáltatási tevékenységének panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos szabályzata

A Magyar Államkincstár (a továbbiakban: Forgalmazó) az ügyfelek panaszainak és közérdekű bejelentéseinek kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján jár el. A befektetési szolgáltatási tevékenységekkel és kiegészítő tevékenységekkel összefüggő panaszok kezelésével, valamint a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos feladatokat, a panaszosok kezelésének eljárását jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) tartalmazza.

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

A Forgalmazó panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárására a következő jogszabályok irányadóak:

- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.)

A Forgalmazó a befektetési szolgáltatási tevékenységével és kiegészítő tevékenységével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységére a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) 121. §-ában foglalt rendelkezések – figyelemmel a Bszt. 3. § (1) bekezdés b) pontjára – nem irányadóak, ugyanakkor a Kincstár a panaszkezelése során a Bszt. rendelkezéseit figyelembe veszi, illetve azokat megfelelően alkalmazza.

1. A panasz és a közérdekű bejelentés

Panasz minden olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Mindezek alapján panasz minden olyan, a Forgalmazó Bszt. hatálya alá tartozó tevékenységével összefüggő kérelem, vagy kifogás, amelyben a panaszos a Forgalmazó valamely befektetési szolgáltatással, kiegészítő befektetési szolgáltatással (a továbbiakban: Szolgáltatás) összefüggő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban valamely, a Forgalmazó által végrehajtandó cselekményre vonatkozó igényét fogalmazza meg, vagy arról tájékoztatást kér.

Panaszként kezelendő a „panasz”, „panaszbejelentés” tárgyú kérelmek, melyek egyértelműen annak minősíthetők, vagy a tartalma alapján annak minősülő megkeresések, illetve a szóban (személyesen, telefonon), illetve írásban (személyesen átadott, postai úton, elektronikus

levélben megküldött), valamint a honlapon keresztül tett, továbbá az írásban rögzített ügyfélpanaszok.

A kérelmet nem megnevezése, hanem a tartalma alapján kell panasznak minősíteni és kivizsgálni.

Tartalma alapján panasznak minősül különösen a Forgalmazó Szolgáltatásának színvonalára, tartalmára, ügyvitelére, az ügyintéző hangnemére, modorára, a határidő be nem tartására, az ügyfél rendelkezésétől eltérő végrehajtásra, a nem jogszerű teljesítésre, a mulasztásra, a követett egyedi eljárásra vonatkozó bejelentés. Nem tekinthetők panasznak az informatikai rendszerrel kapcsolatos olyan bejelentések, amelyek a rendszer működésére, elérhetőségére vonatkozó technikai problémát jelzik, például a rendszer lassulását, leállását.

Amely ügy vonatkozásában tárgya, vagy a szövegben használt panaszra utaló kifejezések ellenére megállapítást nyer, hogy az nem minősül panasznak, hanem például jogorvoslati kérelemnek, vagy bírósági illetve közigazgatási hatósági eljárás hatálya alá tartozó beadványnak tekinthető, a továbbiakban a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény előírásainak megfelelően kell kezelni. A benyújtó személyt erről írásban a megállapítást követően haladéktalanul, az általa megjelölt válaszadási formán keresztül, dokumentáltan tájékoztatni kell.

Amennyiben a panasz, vagy a közérdekű bejelentés elbírálására a Forgalmazó hatáskörrel nem rendelkezik, abban az esetben a panaszt 8 napon belül – a panaszos egyidejű értesítése mellett – átteszi az eljárásra jogosult szervhez.

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

Közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetve megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

2. A panaszos

Panaszos lehet az a természetes személy, jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Forgalmazó befektetési szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje, illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője, meghatalmazottja. Panaszos általában a Forgalmazó ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is, aki/amely a Forgalmazó eljárását nem valamely konkrét befektetési szolgáltatás nyújtásával, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés, hirdetmény) kapcsolatban kifogással él.

A panasz képviselő, meghatalmazott útján írásban is benyújtható, a benyújtási jogosultságot a képviselőnek a Forgalmazó felé igazolnia kell. A benyújtott panaszon fel kell tüntetni a panaszos bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes vagy meghatalmazott – képviselő szükséges adatait is azzal, hogy a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát, továbbá meghatalmazott útján történő képviselet esetén csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokirat, vagy teljes bizonyító erejű magánokirat – formátumú igazolását.

Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

3. A panasz és a közérdekű bejelentések eljárása

A Forgalmazó szolgáltatásával kapcsolatos panasz bejelentésének módjai:

Írásbeli panasz és közérdekű bejelentés

- a Forgalmazó központjának levelezési címén: Magyar Államkincstár, 1909 Budapest;
- a Forgalmazó állampapír-forgalmazó ügyfélszolgálatain, a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) 1. számú Függelékében közölt címein;
- elektronikus formában az ertekpapirinfo@allamkincstar.gov.hu e-mail címen, vagy a Forgalmazó állampapír-forgalmazó ügyfélszolgálatainak az Üzletszabályzat 1. számú Függelékében közölt e-mail címein.

Szóbeli panasz és közérdekű bejelentés

- telefonon a Központi Ügyfélszolgálati Iroda telefonszámain:
(+36-1) 452-29 00
(+ 36-20) 881-95 30, (+36-30) 344-00 40, (+36-70) 460-90 00
- személyes megjelenéskor szóban (a Forgalmazó által írásba foglalt panaszról készült jegyzőkönyv aláírása mellett) a Forgalmazó állampapír-forgalmazó ügyfélszolgálatain nyitvatartási időben.

A közérdekű bejelentéseket az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett védett elektronikus rendszerben (a továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni.

4. A panasz és a közérdekű bejelentés megtételéhez és kezeléséhez szükséges adatok

A Forgalmazó jogosult a panasz megfelelő kezeléséhez, kivizsgálásához és elintézéséhez a panaszos adatait, képviselő esetén a képviselői jogosultság igazolásához szükséges adatokat és a panasz jellegének megfelelő adatokat bekérni.

A Forgalmazó a panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően – kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében – kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügyvel kapcsolatban.

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

Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem orvosolható, abban az esetben a Forgalmazó munkatársa az ügyfél által előadottakat jegyzőkönyvben rögzíti, melynek egyik példánya az ügyfelet illeti. A jegyzőkönyvnek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- az ügyfél neve, elérhetőségei (lakcím, telefonszám, e-mail cím);
- ügyfél érintett értékpapír nyilvántartási számlája száma, amennyiben a számláját érinti az ügy;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, részletes leírása;

- kártérítés, rendezés ügyfél általi igénye, amennyiben a panasz erre vonatkozik;
- az esetlegesen bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, illetve mellékletként azok eredeti példánya vagy az eredetiről készült hiteles másolata;
- a panaszt tevő aláírása, kincstári ügyfél esetén a bejelentett módon;
- a Forgalmazó képviselőjére jogosultak aláírása;
- a panaszt azonosító iktatószám.

A TeleKincstár szolgáltatás során a panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a hívása hangrögzítésre kerül, illetve a panaszról készült jegyzőkönyv másolatát 2 munkanapon belül meg kell küldeni részére.

A Forgalmazó felhívja ügyfelei figyelmét arra, hogy ügyintézője személyesen, postai vagy elektronikus úton írásban, telefonon, SMS-ben soha, semmilyen panaszügyintézés során ügyféltől a TeleKincstár, a WebKincstár, illetve a Mobilkincstár szolgáltatás igénybevételére az ügyfél által alkalmazandó jelszót nem kéri. A Forgalmazó nem felel az ügyfelét ért azon kárért, amely a jelszava panaszbejelentés során a Forgalmazó ügyintézőjével személyesen, postai vagy elektronikus úton írásban, telefonon, SMS-ben történt közléséből eredhet.

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

5. A panasz és közérdekű bejelentések nyilvántartásba vétele

A panaszt és a közérdekű bejelentést minden olyan esetben, amikor az a Forgalmazó valamely állampapír-forgalmazó ügyfélszolgálatán személyes megkereséssel, levélben, vagy elektronikus úton érkezik, az illetékes Állampénztári Iroda haladéktalanul nyilvántartásba veszi.

A Forgalmazó központi postacímére érkezett értékpapír forgalmazással kapcsolatos bejelentéseket a Pénzforgalmi Hálózatiirányítási Főosztály, az ertekpapirinfo@allamkincstar.gov.hu e-mail címen, interneten keresztül, illetve a TeleKincstáron keresztül érkezett bejelentéseket pedig a Központi Ügyfélszolgálati Iroda veszi nyilvántartásba és az arról készült írásbeli feljegyzést juttatja el a bejelentéssel érintett Állampénztári Irodához, vagy a Forgalmazó illetékes szervezeti egységéhez.

A nyilvántartásnak a panasz és a közérdekű bejelentés Forgalmazóhoz való beérkezésének idősorrendjében kell minden bejelentést tartalmaznia, függetlenül a beérkezés csatornájától.

A nem postai úton megküldött panaszokat, közérdekű bejelentéseket az Állampénztári Iroda kinyomtatja, vagy – ha az nem kinyomtatható formában érkezett – arról írásban, a panasz vagy közérdekű bejelentés lényegi elemeit tartalmazó kivonatot készít. Minden nyilvántartásba vett panasznak, közérdekű bejelentésnek az adott nyilvántartás szerint azonosítószámot kell adni, melyet a panaszossal közölni kell.

6. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása

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

A panaszt és a közérdekű bejelentést azok beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni és annak eredményéről a panaszost, közérdekű bejelentőt az általa meghatározott formában tájékoztatni kell. Indokolt esetben, a válaszadási határidő meghosszabbítható (további adatok bekérése, dokumentáció beszerzése, ügy bonyolultsága miatt stb.), erről a Forgalmazó a panaszost és a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatja.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát, illetve ha ugyanazon panaszos a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt terjeszt elő. A sérelmezett cselekmény vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl benyújtott panaszokat a Forgalmazó érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát – kivéve, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál – a Forgalmazó mellőzi.

A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

7. A döntésről való tájékoztató

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

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

Abban az esetben, ha a panaszos a Forgalmazó válaszát nem fogadja el, lehetősége van a Forgalmazó irányításáért felelős Nemzetgazdasági Minisztériumhoz fordulni.

Nemzetgazdasági Minisztérium Ügyfélszolgálat és levelezési cím:
1051 Budapest, József nádor tér 2-4.

8. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése

A Forgalmazó a panaszt és az arra adott választ a hatályos jogszabályok alapján öt évig köteles megőrizni. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Forgalmazó és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Forgalmazó hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi.

9. A panaszok elemzése

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

Magyar Államkincstár