



QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.

1132 Budapest, Váci út 30.

Tel.: 2-999-999; Fax: 2-999-990

info@quaestor.hu

www.quaestor.hu

SZABÁLYZAT

AZ ÜGYFÉL PANASZOK KEZELÉSÉRŐL

Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| Tartalomjegyzék | 2 |
| 1. Bevezető rendelkezések | 3 |
| 2. Általános rendelkezések..... | 4 |
| 2.1. Szervezeti hatály..... | 4 |
| 2.2. Személyi hatály | 4 |
| 2.3. Tárgyi hatály..... | 4 |
| 2.4. Fogalom meghatározások | 5 |
| 3. Részletes rendelkezések..... | 8 |
| 3.1. Ügyfél panasz | 8 |
| 3.2. Az ügyfél panaszok bejelentésének módja..... | 8 |
| 3.3. A panasz bejelentéséhez szükséges adatok, információk | 8 |
| 3.4. A bejelentés fogadása | 8 |
| 3.5. A bejelentés nyilvántartása | 9 |
| 3.6. A bejelentés kezelése | 9 |
| 3.7. Jogorvoslati lehetőségek | 11 |
| 4. Záró rendelkezések | 12 |

1. Bevezető rendelkezések

1.1 A Szabályzat célja

A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja (a továbbiakban: „**Szabályzat**”), hogy a QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „**Társaság**”) a befektetési szolgáltatási tevékenysége és kiegészítő szolgáltatás, valamint árutőzsdei szolgáltatás nyújtása során az ügyfél panaszokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően, az értékpapírtitok és üzleti titok kezelésére vonatkozó szabályok betartásával, valamint a Társaság üzleti-etikai jó hírének és az üzleti titok megőrzésének védelme mellett kezelje.

1.2. A Szabályzat besorolása

Jelen Szabályzat szabályozási rendbe történő besorolása:

Társasági szintű szabályzat

Jelen Szabályzat kiadásának engedélyezője:

Tarsolyné Rónaszéki Erika igazgatósági tag

Májner Zsolt ügyvezető, igazgatósági tag

2. Általános rendelkezések

2.1. Szervezeti hatály

A Szabályzat szervezeti hatálya a QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.-re terjed ki.

2.2. Személyi hatály

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság vezető tisztségviselőire (továbbiakban: vezető), függetlenül attól, hogy megbízatásukat milyen jogviszony keretében töltik be, továbbá a Társaság valamennyi főállású és részmunkaidőben foglalkoztatott munkavállalójára.

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed továbbá

- a) a Bszt. szerint a Társasággal kötött *kiszervezésre* vonatkozó megállapodás alapján tevékenységet végzőre, vezető állású személyeire és alkalmazottaira,
- b) a Társasággal kötött *közvetítői* tevékenységre vonatkozó megállapodás alapján közvetítői tevékenységet végzőre, vezető állású személyeire és alkalmazottaira.

2.3. Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság által végzett befektetési szolgáltatási tevékenységekre és befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatásra, valamint árutőzsdei szolgáltatásra.

2.4. Fogalom meghatározások

Bszt.:

a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény.

Befektetési szolgáltatási tevékenység:

a Bszt. 5. § (1) bekezdése szerint befektetési szolgáltatási tevékenységnek minősül a rendszeres gazdasági tevékenység keretében, pénzügyi eszközre vonatkozóan végzett

- a) megbízás felvétele és továbbítása,
- b) megbízás végrehajtása az ügyfél javára,
- c) szájszámlás kereskedés,
- d) portfóliókezelés,
- e) befektetési tanácsadás,
- f) pénzügyi eszköz elhelyezése az eszköz (értékpapír vagy egyéb pénzügyi eszköz) vételére vonatkozó kötelezettségvállalással (jegyzési garanciavállalás),
- g) pénzügyi eszköz elhelyezése az eszköz (pénzügyi eszköz) vételére vonatkozó kötelezettségvállalás nélkül, és
- h) multilaterális kereskedési rendszer mű ködtetése.

Befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatás:

a Bszt. 5. § (2) bekezdése szerint a befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatásnak minősül:

- a) a pénzügyi eszköz letéti őrzése és nyilvántartása, valamint az ehhez kapcsolódó ügyfélszámla vezetése,
- b) a letétkezelés, valamint az ehhez kapcsolódó értékpapírszámla vezetése, nyomdai úton előállított értékpapír esetében ennek nyilvántartása és az ügyfélszámla vezetése,
- c) a befektetési hitel nyújtása,
- d) a tőkeszerkezettel, üzleti stratégiával és az ezekkel összefüggő kérdésekkel, valamint az egyesüléssel és a vállalatfelvásárlással kapcsolatos tanácsadás és szolgáltatás,
- e) a befektetési szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó valutával és devizával történő kereskedés,
- f) a befektetési elemzés és pénzügyi elemzés,
- g) jegyzési garanciavállaláshoz kapcsolódó szolgáltatás,
- h) a Bszt. 6. § e)-g), j) és k) pontjaiban foglalt származtatott ügyletek alapjául szolgáló eszközhöz kapcsolódó befektetési szolgáltatási tevékenység vagy kiegészítő szolgáltatás.

Értékpapírtitok:

minden olyan, az Ügyfélről a Társaság rendelkezésére álló adat, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi - és üzleti kapcsolataira, illetve a Társasággal kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára vonatkozik.

Pénzügyi eszköz:

a Bszt. 6. §-a szerint pénzügyi eszköz

- a) az átruházható értékpapír,
- b) a pénzügyi eszköz,
- c) a kollektív befektetési forma által kibocsátott értékpapír,
- d) az értékpapírhoz, devizához, kamatlábhoz vagy hozamhoz kapcsolódó opció, határidős ügylet, csereügylet, határidős kamatláb-megállapodás, valamint bármely más származtatott ügylet, eszköz, pénzügyi index vagy intézkedés, amely fizikai leszállítással teljesíthető vagy pénzben kiegyenlíthető,
- e) az áruhoz kapcsolódó opció, határidős ügylet, csereügylet, határidős kamatláb-megállapodás, valamint bármely más származtatott ügylet, eszköz, amelyet pénzben kell kiegyenlíteni vagy az ügyletben résztvevő felek valamelyikének választása szerint pénzben kiegyenlíthető, ide nem értve a teljesítési határidő lejártát vagy más megszűnési okot,
- f) az áruhoz kapcsolódó opció, határidős ügylet, csereügylet, valamint bármely más származtatott ügylet, eszköz, amely fizikai leszállítással teljesíthető, feltéve hogy azzal szabályozott piacon vagy multilaterális kereskedési rendszerben kereskednek,
- g) az f) pont alá nem tartozó, más származtatott pénzügyi eszköz jellemzőivel rendelkező, áruhoz kapcsolódó opció, tőzsdei és tőzsdén kívüli határidős ügylet, csereügylet, valamint bármely más származtatott ügylet, amely fizikai leszállítással teljesíthető, és nem kereskedelmi célt szolgál, ha azt elismert elszámolóházon keresztül számolják el vagy rendszeres pótbefizetési kötelezettség érvényes rá,
- h) a hitelkockázat átruházását célzó származtatott ügylet,
- i) a különbözetre vonatkozó pénzügyi megállapodás,
- j) az éghajlati, időjárási változóhoz, fuvardíjhoz, légszennyező anyag vagy üvegházhatású gáz kibocsátásához, inflációs rátához vagy más hivatalos gazdasági statisztikához kapcsolódó opció, határidős ügylet, csereügylet, határidős kamatláb-megállapodás vagy bármely más származtatott ügylet, eszköz, amelyet pénzben kell kiegyenlíteni vagy amely az ügyletben résztvevő felek valamelyikének választása szerint pénzben kiegyenlíthető, ide nem értve azt az esetet, ha a megszűnés oka a nemteljesítés,
- k) egyéb, az a)-j) pontban nem említett eszközökhöz joghoz, kötelezettséghez, indexhez, intézkedéshez kapcsolódó származtatott ügylet, eszköz, amely rendelkezik a többi származtatott eszköz valamelyikének jellemzőivel, ideértve azt, hogy valamely szabályozott piacon vagy multilaterális kereskedési rendszerben kereskednek vele, elismert elszámolóházon keresztül számolják el és teljesítik vagy rendszeres pótbefizetési kötelezettség érvényes rá, valamint a Bizottság 1287/2006/EK rendeletének 39. cikkében meghatározott származtatott ügylet.

Pénzügyi eszköz:

a Bszt. 4. § (2) 50. pontja szerint pénzügyi eszköznek minősül sorozatban kibocsátott, értékpapírnak nem minősülő, pénzkövetelésre szóló eszköz, amellyel pénzügyi piacon kereskednek.

Társaság:

a QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.

Ügyfél:

az a személy, aki/amely részére a Társaság befektetési szolgáltatási, illetve kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységet nyújt.

Üzleti titok:

a Társaság tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a Társaság jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a Társaság a szükséges intézkedéseket megtette. Üzleti titok különösen a Társaság

- a) ügyfeleinek listája,
- b) üzleti stratégiája, üzleti konstrukciói,
- c) üzleti terveit,
- d) bevételei, árképzése, árai,
- e) aktuális tartozásai,
- f) aktuális kinnlevőségei,
- g) szerződéstípusai, know-how-ja,
- h) eljárási- és ügyviteli rendjei, szabályzatai,
- i) termékei,
- j) alkalmazott technológiái és azok hibái,
- k) peres és panaszos ügyei és azok kezelése,
- l) a fentieket bemutató minden dokumentum és elektronikus eszköz.

3. Részletes rendelkezések

3.1. Ügyfél panasz

Ügyfél panasznak minősül minden olyan kifogás, észrevétel és közlés, amelyben a Társaság szolgáltatásait igénybe vevő, vagy a Társasággal kapcsolatba kerülő harmadik felek a Társaság tevékenységével, szolgáltatásainak paramétereivel, eljárásával, munkavállalóinak és képviselőinek magatartásával, kommunikációjával vagy mulasztásával összefüggésben sérelmez.

A Társaság befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden szolgáltatásával kapcsolatban felmerült panaszt.

3.2. Az ügyfél panaszok bejelentésének módja

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Társasághoz:

- a) Személyesen, írásban a QUAESTOR Pontokban.
- b) E-mail-ben: panasz@quaestor.hu
- c) Levélben az alábbi postacímen:
QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.
1439 Budapest, Pf. 601.
- d) Telefon: 06-40-222-111 az üzleti órák szerint, csütörtökön 20.00 óráig.
- e) Telefax: 06-1-2-999-990

3.3. A panasz bejelentéséhez szükséges adatok, információk

A panasz jellegétől és tartalmától függően az Ügyfélnek az alábbi adatokat és információkat kell megadnia a panasz bejelentésekor:

- a) az ügyfél neve
- b) az ügyfél állandó lakcíme, levelezési címe
- c) az ügyfél telefonszáma
- d) az ügyfél e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ)
- e) az értesítés módja
- f) a bejelentésben érintett szolgáltatás
- g) a panasz oka
- h) a panasz rövid leírása
- i) a panaszos konkrét igényének megjelölése,
- j) amennyiben lehetséges, a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a beadványhoz

A panasz a Társaság által rendszeresített nyomtatványon is benyújtható (lásd 1. számú melléklet).

3.4. A bejelentés fogadása

A megadott elérhetőségeken keresztül (szóban vagy írásban) eljuttatott panasz elektronikus rögzítésre kerül.

A panasz elektronikus rögzítése által megtörténik a panasz befogadása.

Az elektronikus levél formájában benyújtott panasz befogadásáról a Társaság az Ügyfelet egy elektronikus válaszlevél formájában értesíti. A Társasághoz levél útján benyújtott panasz rögzítése az Igazgatási Osztályon történik.

Az ügyfélre, a szolgáltatásra vagy az ügyletre vonatkozóan a Társaság információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

3.5. A bejelentés nyilvántartása

Az ügyfélpanaszt a Társaság elektronikusan rögzíti, és a panaszbejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet. A panasszal összefüggően a Társaság az alábbi adatokat, információkat rögzíti:

- a) az ügyfél nevét és ügyfélszámát;
- b) az ügyfél állandó lakcímét, levelezési címét;
- c) az ügyfél telefonszámát,
- d) az ügyfél e-mail címét (amennyiben elektronikus levélben vár választ);
- e) az értesítés módját;
- f) a bejelentés típusát, a panaszfelvétel módját [szóban (személyesen, telefonon), írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben)];
- g) a bejelentésben érintett szolgáltatásokat;
- h) a panasz okát;
- i) a panasz leírását;
- j) a panaszosos konkrét igényének megjelölését;
- k) a panasz benyújtásának, illetve felvételének pontos időpontját;
- l) a panaszbejelentés rögzítőjének neve
- m) a kivizsgáláshoz szükséges intézkedések
- n) a megoldás leírása, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezése (amennyiben a panasz orvoslása azonnal történik)
- o) a panasz lehetséges oka
- p) az esetleges megtett megelőző intézkedések
- q) a szóban nyújtott információk köre,
- r) panasz elutasítása esetén annak indokát,
- s) panasz megválaszolásának időpontját.

3.6. A bejelentés kezelése

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság a panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság jegyzőkönyv felvételéről formanyomtatványt is alkalmazhat, amit akár az Ügyfél, akár az ügyfélbejelentést átvevő ügyintéző is kitölthet.

A kitöltést követően az Ügyfél kap egy a Társaság által aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Ehhez mellékelni szükséges az esetlegesen kapcsolódó dokumentumokat is.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen

rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Az ügyfélszolgálat munkanapokon az üzleti órák szerint áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan elérhető.

A panasz átadásra kerül az Üzletviteli Igazgatóság részére, amely az ügyfélbejelentésre adott indoklással ellátott válaszát vagy megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi Önnek.

A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk Önt a jogorvoslati lehetőségekről.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az panaszbejelentések kezelését az Üzletviteli Igazgatóság végzi.

3.7. Jogorvoslati lehetőségek

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.

Abban az esetben, ha az Ügyfél a panasz felülvizsgálatának eredményeképpen a Társaság által hozott döntéssel vagy alkalmazott intézkedéssel kapcsolatban, illetve a panasz elutasítása okán jogorvoslati lehetőséggel kíván élni, úgy a – a panasz jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Ügyfélszolgálatának elérhetősége

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1535 Budapest, Pf. 777.
Honlap cím: www.pszaf.hu

Az illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testületek elérhetősége

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

4. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2010. február 18. napján lép hatályba, azzal a kitételrel, hogy rendelkezései a 2010. január 01. napját követően beérkezett bejelentések vonatkozásában is alkalmazandóak.

A jelen panaszkezelési szabályzatot a Társaság, illetve függő ügynök fiókhálózatában az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzé teszi.

1. számú melléklet

QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.
1439 Budapest, Pf. 601.

PANASZ BEJELENTŐ

Név:

Állandó lakcíme, levelezési címe:

Telefonszáma:

E-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ):

Az értesítés módja:

A bejelentésben érintett szolgáltatás:

A panasz rövid leírása, a panasz okának és a konkrét igényeknek a megjelölésével:

Amennyiben lehetséges, a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a beadványhoz.

Dátum:

.....
Aláírás