



MILTON INVESTMENT

Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: **2022. február 01.**

Érvényes: visszavonásig

Elfogadta a MILTON INVESTMENT Zártkörűen Működő Részvénytársaság Igazgatósága

A MILTON INVESTMENT Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban a Társaság) jelen szabályzatban rögzíti – a vonatkozó és a mindenkor hatályos jogszabályok és egyéb normák figyelembevételével – a Társaság ügyfelei részéről érkező esetleges panaszok kezelésének módját.

1. A panasz fogalma

1.1. Panasznak minősül minden, az Ügyfélnek a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

2. A panaszos személy

2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.

2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közjegyző által hitelesített okiratba kell foglalni. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt a Társaságnak nem áll módjában elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panasz kezeléséért felelős személy

3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a panaszfelelős feladata. A panaszfelelős látja el a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 2/2011. számú Vezetői körlevele valamint a hatályos jogszabályok alapján meghatározott, a fogyasztóvédelem körébe tartozó panaszok kezelését is. A panaszfelelős e tevékenységének ellátása során fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóként (fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) jár el.

3.2. A panaszfelelős (fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) személy

3.2.1. Neve: Pralovszki Zsolt

3.2.2. Címe: 1037 Budapest, Bokor utca 1-5.

3.3. Az Ügyfélszolgálat

3.3.1. E-mail címe: info@miltonzrt.hu

3.4. A panaszfelelős, mint fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai:

3.4.1. Koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak Társaság működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve rendszeresen áttekinti Társaság valamennyi belső szabályozását és

eljárásrendjét, annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.

3.4.2. Vezetői felhatalmazás alapján eljár a Társaságon belül annak érdekében, hogy a Társaság gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki, és ezt belső szabályzatában is rögzítse, illetve ellenőrzi a szabályzat ügyintézők által történő betartását is.

3.4.3. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat az intézményen belül az érintett területek, munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák.

3.4.4. A termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszerzés szakaszában biztosítja, hogy a Társaság szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is.

3.4.5. Az intézmény egyéb érintett területeivel együttműködve kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a témában a Társaság elnöksége/vezérigazgatója felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.

3.4.6. Eljár annak érdekében, hogy Társaság illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére.

3.4.7. Közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.

3.4.8. Eljár annak érdekében, hogy az intézmények szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügyintézőket, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársakat, valamint közvetítőket és a pénzügyi szervezetek érdekében eljáró más megbízottaikat (eljáró ügyintézők) megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.

3.4.9. Eljár annak érdekében, hogy Társaság szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügyintézőiket, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársaikat, valamint közvetítőiket és Társaság érdekében eljáró más megbízottaikat (eljáró ügyintézők) megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.

3.4.10. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy Társaság belső oktatási anyagaiba a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagok túl beépítésre kerüljenek a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagok is, illetve a további együttműködés feltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelménynek való megfelelést.

3.4.11. Kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok, megjelenítését Társaság internetes felületén, és azok elérhetővé tételét az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel követi ezek naprakészességét.

3.4.12. Elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó

együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

3.5. A panasz ügyintézése során a feladatok delegálása során is biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. A panasz felvétele

4.1. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be a panaszfelelős 3.2. pontban valamint az Ügyfélszolgálat 3.3. pontban felsorolt elérhetőségeinek bármelyikére, azonban a panaszról egyértelműen megállapíthatónak kell lennie a panaszos személyének, a panaszos elérhetőségének, a panasz konkrét tárgyának, a panaszra okot adó esemény bekövetkezte helyének és időpontjának. A panaszosnak a panaszát – ha az ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

4.2. Az írásbeli panasz az 1. sz. mellékletben meghatározott formanyomtatványon vagy más formában személyesen vagy (közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján) meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt (Hétfőtől – Péntekig 9-16 óráig) a 1037 Budapest, Bokor utca 1-5. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.

4.3. Az írásbeli panasz a 3.3.2. pontban megjelölt telefexszámra illetve a 3.2.3. pontban megjelölt elektronikus levélcímre is elküldhető.

4.4. Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt az ügyfélszolgálati irodában lehet tenni. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a szóbeli panaszt köteles két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a panaszos számára kiadni köteles.

4.5. Telefonon keresztül a panaszt a 3.3.1. pontban meghatározott telefonszámon keresztül lehet bejelenteni Hétfőtől - Péntekig 9-16 óráig.

4.6. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számol fel.

4.7. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5. A panasz kezelése

5.1. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

5.2. A panaszt beérkezésekor iktatni és a panaszfelelős részére a lehető legrövidebb időn belül továbbítani kell.

5.3. A szóbeli panaszt az Ügyfélszolgálat munkatársa vagy a panaszfelelős lehetőség szerint azonnal kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszfelelős telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, továbbá a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszos részére átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz a panaszosnak – az 5.6. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.4. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Ügyfélszolgálat munkatársa vagy a panaszfelelős a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – az 5.6. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.5. A Társaság a telefonon keresztül bejelentett panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5.6. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a Társaság a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak. A Társaság választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

5.7. A Társaság válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

5.8. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti – melyre felhívja a panaszos figyelmét - és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül a panaszos rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

5.9. A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza: a. a panaszos neve; b. a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe; c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja; d. a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön; e. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója; f. a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke; g. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása; h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és i. a Társaság neve és címe.

5.10. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, illetve, hogy ezen esetben az ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefonszám: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu), vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz; b. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult,

illetve, hogy ezen esetben az ügyfél a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást a Magyar Nemzeti Banknál (levelezési cím: 1850 Budapest, telefonszám: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) kezdeményezheti; c. a polgári perrendtartás szabálya szerint bírósághoz fordulhat.

5.11. A panasz elutasítása esetén, amennyiben a Társaság álláspontja szerint a panasz az 5.10. a. és 5.10. b. pontját is érinti, válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az 5.10. a., illetve 5.10. b. pontja körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

5.12. A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefonszám: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu); b. a Magyar Nemzeti Bankhoz (levelezési cím: 1850 Budapest, telefonszám: 06-80-203- 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu); c. a polgári perrendtartás szabálya szerint bírósághoz fordulhat.

5.13. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

5.14. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat a <http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> honlapon, illetőleg az ügyfélszolgálaton (1122 Budapest, Krisztina körút 6.) éri el.

5.15. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat a, <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> honlapon, illetőleg az ügyfélszolgálaton (1122 Budapest, Krisztina körút 6.) éri el.

5.16. A fogyasztónak minősülő ügyfél kérheti az 5.14. és 5.15. pontban megjelölt formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését, melyről, illetve arról, hogy ezen igényt mely telefonszámon, e-mail elérhetőségen postai címen terjesztheti elő a Társaságnál a panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában is tájékoztatja.

5.17. A Társaság általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testületnél nem tett. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

6.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább öt évig megőrzi.

6.2. A Társaság a panaszosok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

6.3. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése, továbbá, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

6.4. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Társaság a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa, b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa, c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra, d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

6.5. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia: a. panaszos ügyfél megjelölését b. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését c. a panasz benyújtásának időpontját, d. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, e. a d. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá f. a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

6.6. A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi.

7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

7.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól: a. neve; b. szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító; c. lakcíme, székhelye, levelezési címe; d. telefonszáma; e. értesítés módja; f. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás; g. panasz leírása, oka; h. a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre; i. meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és j. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

7.2. A Társaság a panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

8. Záró rendelkezések

8.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

8.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1122 Budapest, Krisztina körút 6.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

8.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1122 Budapest, Krisztina körút 6.) jogosult békéltető testületként eljárni.

8.4. A jelen szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségeiben történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

A jelen panaszkezelési szabályzat megalkotása során alkalmazott jogszabályok és egyéb normák

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnbtv.)
- 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.
- 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

A formanyomtatványok jelen szabályzat mellékletét is képezik, illetve letölthetők az alábbi internetcímen:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Budapest, 2022. január 25.

MILTON Investment Zrt.