



**QUOTE MTF Zrt.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

2010. március 1.



A QUOTE MTF ügyfelei kizárólag olyan professzionális befektetési vállalkozások, hitelintézetek, és egyéb személyek lehetnek, akik valamely az Európai Gazdasági Térség területén működő tőzsdén, illetve szabályozott piacon kereskedési joggal rendelkeznek. A QUOTE MTF-nek nincsenek lakossági ügyfelei, így lakossági ügyféltől származó panasz kezelésére, a lakossági ügyfelek panaszairól történő nyilvántartás vezetésére, illetve a panaszkezelési szabályzatnak a lakossági ügyfelek számára történő publikálására nincs módja és lehetősége.

Mindemellett a QUOTE MTF számára fontos az általa működtetett kereskedési rendszer tagjainak a teljes körű és magas színvonalú kiszolgálása, ezért a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) 121.§ (10) bekezdésének megfelelően panaszkezelési szabályzatot készít.

A panaszkezelési szabályzat az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panaszügyi nyilvántartás vezetésének szabályairól rendelkezik.

1. A panasz

1.1.

A Szabályzat szempontjából panasz minden olyan, a QUOTE MTF működéséhez, tevékenységéhez, eljárásához kapcsolódó kifogást megfogalmazó egyedi kérelem vagy reklamáció, amely valamely kérdés kivizsgálására, intézkedés megtételére vagy anyagi igény érvényesítésére irányul.

1.2.

Nem minősül panasznak a hatósági megkeresés, kivéve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől (a továbbiakban: Felügyelet) érkező olyan megkeresést, melyet a Felügyelet kifejezetten a panaszos által a Felügyeletnél előterjesztett kérdés kivizsgálása céljából továbbít a QUOTE MTF részére.

1.3.

Nem minősül panasznak továbbá, ha az ügyfél az QUOTE MTF-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.



2. A panaszos

2.1.

E Szabályzat szempontjából panaszos csak olyan professzionális, jellemzően valamely belföldi vagy külföldi tőzsdén, illetve szabályozott piacon kereskedési joggal rendelkező ügyfél lehet, aki a QUOTE MTF szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

2.2.

Panaszosnak tekintendő az is, aki a QUOTE MTF eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

3.1. A Vezérigazgató és a panasz elintézésére jogosult munkatárs

3.1.1.

A QUOTE MTF-nek címzett panaszokkal kapcsolatos döntések a Vezérigazgató hatáskörébe tartoznak.

3.1.2.

Minden munkatárs köteles a panasznak minősülő megkeresés beérkezéséről a Vezérigazgatót tájékoztatni. A Vezérigazgató jogosult és egyben köteles kijelölni a panasz elintézésére jogosult munkatársat, aki minden, a panasszal összefüggő eseményről (csatlakozó panasz, válasz panaszos részéről történő el nem fogadása stb.) tájékoztatja a Vezérigazgatót.

3.1.3.

A Vezérigazgató jogosult annak eldöntésére, hogy a panasz Igazgatóság elé terjesztése indokolt-e.

3.2. Az Igazgatóság

Amennyiben a QUOTE MTF-hez érkezett panasz jellege (így különösen a panasz által érintett piaci jelenség kiemelkedő jelentősége, a panaszos által sérelmezett intézkedés jellege, a panaszos által megjelölt kár mértéke vagy más ok) indokolja, úgy a Vezérigazgató előterjesztése alapján az Igazgatóság tárgyalja meg a kérdést, melynek során iránymutatást jelölhet meg a panasz elintézési módjára vonatkozóan. Amennyiben az Igazgatóság értesül olyan panaszról, melyet ülésén tárgyalni kíván, úgy az Igazgatóság ügyrendjével összhangban kezdeményezheti a kérdés napirendre tűzését.

4. A panasz felvétele

4.1.

A QUOTE MTF felé érkező panasz az alábbi módokon terjeszthető elő:

- a. írásban a QUOTE MTF postacímére (2040 Budaörs, Szabadság út 301.) vagy telefax számára (+36 23 801 015),
- b. elektronikus formában az operations@quotemtf.com e-mail címre, vagy a QUOTE MTF munkatársainak hivatali e-mail címére,



- c. telefonon keresztül (+36 23 801 018) vagy
- d. szóban.

4.2.

A QUOTE MTF

- a) szóbeli panaszt a székhelyén (2040 Budaörs Szabadság út 301.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt szerdánként 8:00 órától 20:00 óráig,
- c) elektronikus formában - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget (telefax, telefon) biztosítva - folyamatosan

fogadja.

4.3.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a QUOTE MTF biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a QUOTE MTF és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a QUOTE MTF hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A panaszos kérésére a QUOTE MTF biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4.4.

A QUOTE MTF segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt biztosít számára.

4.5.

A QUOTE MTF a panaszbejelentő nyomtatványt elérhetővé teszi interneten keresztül is.

4.6.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

4.7.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a QUOTE MTF vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó köteles igazolni.

4.8.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a QUOTE MTF kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

4.9.

Amennyiben a panaszos által előterjesztett kérdés vagy kérés nem minősül jelen Szabályzat szerint panasznak, vagy annak megválaszolására a QUOTE MTF-nek nincsen hatásköre, úgy a QUOTE MTF szükség szerint tájékoztatja a panaszost az által igénybe vehető igényérvényesítési módokról, illetve az illetékes vagy hatáskörrel rendelkező szervezetről.



5. A panasz rögzítése

5.1.

A panaszt a QUOTE MTF nyilvántartásba veszi.

5.2.

Az azonosítás céljából bekért adatok a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célra nem használhatók. A QUOTE MTF a – kizárólag a panaszügyintézés okán – esetleg a birtokába került személyes adatokat a panasszal kapcsolatos nyilvántartási határidő elteltét követően törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

5.3.

A panaszbejelentő nyomtatványon a QUOTE MTF az alábbi adatokat rögzíti:

- a) a nyomtatvány egyértelmű elnevezése (panaszbejelentő),
- b) a panaszos neve és azonosítására szolgáló adatai (név, postacím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, ügyfélcsoport),
- c) a panaszos képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve,
- d) panaszfelvevő szervezeti egység / munkatárs neve és jól láthatóan a QUOTE MTF megnevezés,
- e) beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen írásban, Interneten),
- f) a panaszt felvevő munkatárs neve,
- g) a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
- h) a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése,
- i) a panaszos konkrét igényének megjelölése,
- j) a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
- k) a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
- l) a panasszal kapcsolatos döntés,
- m) az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.

6. A panaszügy intézése

6.1.

A QUOTE MTF a szóbeli panaszt - a 6.2. pontban meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a QUOTE MTF a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - a 6.3. pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6.2.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a QUOTE MTF a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - a 6.3. pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6.3.

A QUOTE MTF az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.



6.4.

A panasz elutasítása esetén a QUOTE MTF válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.

6.5.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a QUOTE MTF olyan munkatársa, aki a sérelmezett intézkedést hozta vagy a sérelmezett döntésben részt vett.

6.6.

A panaszügyintézés nyelve az angol, illetve a magyar, a QUOTE MTF azonban lehetőség szerint biztosítja a panaszos által beszélt és értett más nyelven történő panaszügyintézést.

6.7.

A QUOTE MTF a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

6.8.

A QUOTE MTF a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva, a panaszos által megjelölt módon (postai levélben, telefaxon vagy elektronikus úton) továbbítja a panaszos részére. Amennyiben a panaszos nem jelölte meg a tájékoztatás módját, úgy a QUOTE MTF a panasszal kapcsolatban hozott érdemi döntését e-mail-en keresztül közli a panaszossal.

6.9.

Ha a válasz jogszabályra hivatkozik, a QUOTE MTF a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti.

6.10.

Amennyiben a már elintézett panasszal kapcsolatosan a panaszos további észrevételeket terjeszt elő, úgy arról a panaszügyintéző tájékoztatja a Vezérigazgatót, aki dönt a panasz elintézésének további módjáról.

7. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

7.1.

A panasszal kapcsolatos (elektronikus és nyomtatott) levelezést és egyéb dokumentációt – mely mindenképpen magába foglalja a panasz bejelentő nyomtatványt, illetve a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a panaszra arra adott választ - a QUOTE MTF három évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

7.2.

A QUOTE MTF a panaszosok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának 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, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

7.3.

A QUOTE MTF a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen a panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

7.4.

A QUOTE MTF a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

7.5.

A panaszügyekből levonható tapasztalatokat a QUOTE MTF tevékenysége minél magasabb szinten történő folytatása érdekében hasznosítja.

7.6.

A QUOTE MTF a panaszkezelési szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

7.7.

A QUOTE MTF a jelen Panaszkezelési Szabályzat elkészítésekor figyelembe vette a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által készített panaszügyintézési mintaszabályzat ajánlásait.

Melléklet: Nyomtatvány a panasz benyújtásához



NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A FOGYASZTÓ
RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ SZERVEZET
PECSÉTIJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

	PÉNZÜGYI SZERVEZET
Név: <input type="text"/>	Név: <input type="text"/>
Cím: <input type="text"/>	Cím: <input type="text"/>
TELEFON: <input type="text"/>	TELEFON: <input type="text"/>
FAX: <input type="text"/>	FAX: <input type="text"/>
E-MAIL: <input type="text"/>	E-MAIL: <input type="text"/>
KÉPVISELŐ*: <input type="text"/>	EGYÉB: <input type="text"/>

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLIJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A PÉNZÜGYI SZERVEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI



ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVÉ):

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST | <input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA |
| <input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK | <input type="checkbox"/> JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK |
| <input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ |
| KÉSEDELEM IDŐTARTAMA: | <input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS |
| <input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS |
| <input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS |
| <input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA |
| <input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE |
| <input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS | |

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)



III. A PANASZOS IGÉNYE

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA

SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE

KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE

MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

ÖSSZEGE:

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE

ÁRCSÖKKENTÉS

SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

ÖSSZEGE:

TÁJÉKOZTATÁS

FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:



IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

V. JOGI INDOKOLÁS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)



VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A PÉNZÜGYI SZERVEZET 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:



A PÉNZÜGYI SZERVEZET VÁLASZA

ÜGYIRAT SZÁMA:

TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:

RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:



TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A PÉNZÜGYI SZERVEZETNEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

MEGBÍZÓ:

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST

TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS: