

# GLOBALFX INVESTMENT ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



HATÁLYOS: 2011. MÁJUS 31.

## **Bevezetés**

A jelen szabályzatot a GlobalFX Investment Zrt. (székhely: 1113 Budapest, Nagyszőlős utca 11-15; cégjegyzékszám: 01-10-046511, vezetve a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróságnál; a továbbiakban: Társaság) vezérigazgatója hagyja jóvá és azon a napon lép hatályba, amikor a Társaság részére a Magyar nemzeti Bank befektetési szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó engedélyt megadja. Módosítása, kiegészítése, hatályon kívül helyezése a Társaság vezérigazgatójának hatáskörébe tartozik.

### **Szabály készítésének célja:**

- A pénzügyi szolgáltatók körében tapasztalható kiélezett piaci verseny arra készíti Társaságunkat, hogy kiemelt figyelmet fordítson az ügyfelektől közvetlenül beérkező észrevételekre, panaszokra.
- A fő cél a beérkezett ügyfélpanaszok és észrevételek hatékony kezelése.
- A folyamat kialakításának legfontosabb célja, a Társaság ügyfélmegtartó képességének fokozása. Ehhez szükség van a panaszkezelési folyamat fejlesztésére, átfutási idejének rövidítésére, illetve a panaszok eredetére, státuszára és jellegére vonatkozó naprakész, illetve áttekinthető jellegű információadásra.

A Társaság a fent említett célokat jelen szabályzat létrehozásával, a szabályzat hatálya alá tartozó személyekkel való megismertetésével és jelen szabályzatban megállapított nyilvántartások létrehozatalával, kezelésével és ellenőrzésével biztosítja.

### **Alanyi hatálya kiterjed:**

A GlobalFX Investment Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) minden dolgozójára, különös tekintettel az ügyfél kiszolgálásban közvetlenül résztvevő kollégákra, valamint az ügyfelek által jelzett problémák megoldását/kezelését támogató munkatársakra.

### **Tárgyi hatálya kiterjed:**

A Társaság ügyfelei által jelzett észrevételek és bejelentett panaszok kezelésével kapcsolatos folyamatokra, tevékenységekre, és dokumentumokra.

## **1. Fogalmak**

### **1.1. Panasz fogalma:**

- 1.1.1. a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
- 1.1.2. Nem minősül panasznak az ügyfél által benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás kérésére irányul.

### **1.2. A Panaszos fogalma:**

- 1.2.1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet.

- 1.2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ebben az esetben a bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is. Fentiek alapján, a panaszos fogalmán a panaszbejelentőt is érteni kell.
- 1.2.3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekinthető azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## 2. A panaszok csoportosítása

### 2.1. Kockázat szerint:

- **Normál panasz** (normál üzletmenethez kapcsolódó panasz)

A Társaság napi működéséhez, az ügyfélszolgáláshoz kapcsolódó panasz, melynek megoldása a panaszos ügyfelet érinti.

- **Tömeges panasz**

Rövidebb idő alatt nagyszámú ügyfél által jelzett, súlyos és sürgős problémára utaló panasz. Gyors és megnyugtató rendezése fontos a Társaság külső megítélése szempontjából.

- **Kiemelt panasz**

A Társaság számára kiemelt kockázatot jelentő panasz az alábbi tulajdonságok alapján:

- a felügyeleti hatóságokhoz, kiemelten a Magyar Nemzeti Bank és/vagy a Fogyasztóvédelemhez, illetve azon keresztül érkezett;
- megoldása első körben nem az ügyfél megelégedésére történt;
- negatív publicitással, bírásgal, vagy jelentős üzleti veszteséggel érdeemben fenyeget.

### 2.2. Bejelentés helye szerint:

- Ügyfélszolgálat
- Vezérigazgatóhoz, cégvezetőhöz benyújtott.

### 2.3. Bejelentés módja szerint:

- Személyesen,
- Telefonon,
- Postai úton,
- Telefaxon,
- E-mailen.

2.4. Panasz megalapozottsága szerint (részben vagy egészben):

- Jogos
- Nem jogos de méltányolható, (ahol külön döntés szabja meg a méltányosság mértékét)
- Megalapozatlan, (elutasításra kerül)

### 3. A panasz megtétele

- 3.1. A panasz formai kötöttségek nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye.
- 3.2. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az Üzletszabályzat mellékletében megjelölt üzleti órák alatt a 6.1. pont alatt megjelölt irodánkban, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 3.3. A panaszokat e-mailben, faxon és telefonon a 6.1. pontban megjelölt elérhetőségeken lehet megtenni.
- 3.4. A munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a munkatárs a panaszos számára kiadja.
- 3.5. Telefonon keresztül a panaszt az üzleti órák alatt lehet bejelenteni. Hétfői munkanapokon ettől eltérően, 8:00 és 20:00 óra között lehet a panaszokat telefonon keresztül bejelenteni.
- 3.6. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvétel egy évig megőrzi. Erről a panaszost az ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült jegyzőkönyvet.

### 4. A panasz kezelése

- 4.1. Minden a Társasággal vagy munkavállalójával szemben írásban vagy szóban előterjesztett igényre, amely kártérítésre irányul, vagy amely szerint törvénysértés történt, vagy a Társaság veszteséget okozott, fel kell hívni a Vezérigazgató, és a Fogyasztóvédelmi Felelős figyelmét.
- 4.2. A beérkezett panaszleveleket továbbítani kell a Vezérigazgató és a Fogyasztóvédelmi Felelős részére. A panaszleveleket a Fogyasztóvédelmi Felelős köteles lefűzni, és 3 évig megőrizni.
- 4.3. A szóban érkező panaszról a panasz felvevője rövid, írásos összefoglalót készít és továbbítja a Fogyasztóvédelmi Felelős felé.
- 4.4. A panaszokat 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.

- 4.5. Amennyiben a panaszügyet a Fióktelep és az Ügyfél maguk között nem tudják rendezni, a Fióktelep válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.
- 4.6. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszosa panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

## 5. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

- 5.1. A Fogyasztóvédelmi Felelős a panasz kivizsgálása után – a panasz jellegétől függően - tájékoztatja a Vezérigazgatót. A panaszok kezelése során az alábbi elvek figyelembe vételével köteles eljárni:
- A panaszokat tisztességesen és megfelelően kell kezelni,
  - a panaszost a magyar jogszabályoknak illetve rendelkezéseknek megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy milyen további jogorvoslati lehetősége van,
  - a panaszos számára válaszlevelet kell küldeni, amelyben meg kell jelölni azokat a lépéseket, amellyel a panasz megfelelően orvosolható.
- 5.2. Amennyiben a Társaság jogosnak ítél meg egy-egy reklamációs követelést, a kifizetést Vezérigazgató engedélyezheti.
- 5.3. A Fogyasztóvédelmi Felelős nyilvántartást vezet a beérkezett panaszokról, amely 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,
  - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
- 5.4. Amennyiben jogi lépés megtételének szükségessége áll fenn a Társaság jogi képviselőjét tájékoztatni kell arról, hogy értesítés érkezett jogi eljárás megindulásáról.

## Elérhetőségek

### 5.5. GlobalFX Investment Zrt. elérhetőségei:

Székhely: 1113 Budapest, Nagyszőlős utca 11-15.  
Email cím: info@globalfx.hu  
Telefonszám: +36 (1) 246 56 26  
Telefax szám: +36 (1) 209 93 10

### 5.6. Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

Levelezési cím: 1535 Budapest BKKP Pf.:777  
Telefonszám: +36-40-203-776

### 5.7. Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Email cím: pbt@pszaf.hu  
Telefonszám: +36 (1) 489-9100

## 6. Záró rendelkezések

- 6.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 6.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 6.3. A jelen módosított szabályzat hatályba lépésének napja az Vezérigazgatói aláírást követően, a Társaságszékhelyén történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

# NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A  
FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE  
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉTIJE

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

## FELEK ADATAI

### PANASZOS

Név:

Cím:

Telefonszám:

Fax-szám:

E-mail cím:

Képviselő:\*

### PÉNZÜGYI SZERVEZET

Név: GlobalFX Zrt.

Cím: 1113 Budapest, Nagyszőlős utca 11-15.

Telefonszám: 36 (1) 246 56 26

Fax-szám: 36 (1) 209 9310

E-mail cím: info@globalfx.hu

Ügyintéző:

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

### 6.4. *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 GLOBALFX ZRT. A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

# ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

## I. PANASZ

Panasz benyújtásának ideje/módja:

Személyesen  Telefonon  Faxon  Levélben  E-mailen

Korábbi panasz benyújtásának ideje (ha volt):

Panasz érkeztetési ideje:\*

Panasz nyilvántartásba vételi ideje:\*

\* GlobalFX Zrt. tölti ki

**A panasz oka (értelemszerűen, akár több pontot is megjelölve):**

- |   |   |
|---|---|
| <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<br>késedelem időtartama: | <input type="checkbox"/> egyéb szerződési feltételekre vonatkozó panasz |
| <input type="checkbox"/> számlavezetési hiba  | <input type="checkbox"/> kárbecslés                                     |
| <input type="checkbox"/> a szolgáltatást nem megfelelően nyújtották                       | <input type="checkbox"/> kártérítés visszautasítása                     |
| <input type="checkbox"/> kár keletkezett  | <input type="checkbox"/> nem megfelelő kártérítés                       |
| <input type="checkbox"/> a kiszolgálás körülményei  | <input type="checkbox"/> szerződésmódosítás                             |
| <input type="checkbox"/> téves tájékoztatás   | <input type="checkbox"/> szerződés felmondása                           |
| <input type="checkbox"/> hiányos tájékoztatás   | <input type="checkbox"/> szolgáltatás megszüntetése                     |
- Egyéb típusú panasz:



## II. KÖRÜLMÉNYEK

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

## III. PANASZOS IGÉNYE

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA                  | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE              | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE             |
| <input type="checkbox"/> MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA              | KÁRTÉRÍTÉS ÖSSZEGE:                                      |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS                    |
| <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE                | ÁRCSÖKKENTÉS ÖSSZEGE:                                    |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS                           | <input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS              |
| <input type="checkbox"/> Egyéb igény:                           |  |

#### 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, ÉS A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

A nyomtatvány egy példányát átvettem:\*

\* GlobalFX Zrt. tölti ki

## A GLOBALFX ZRT. VÁLASZA

(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik!)

Ügyiratszám:

Tisztelt...

a GlobalFX Zrt., ..... napon érkezett, e levél mellékletét képező panaszára az alábbiak szerint válaszol.

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 AZ ALÁBBIK ALAPJÁN ELUTASÍTOM

Amennyiben a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult, a panaszos a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, az alábbi címre eljuttatott kérelemben:

**Magyar Nemzeti Bank: 1535 Budapest BKKP Pf.:777**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti

**Pénzügyi Békéltető Testület: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39**

KELT:

ALÁÍRÁS:

## VISSZAKÜLDENDŐ AGLOBALFX ZRT. RÉSZÉRE

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST

NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

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

KELT:

ALÁÍRÁS: