



150/2018. sz. Vezérigazgatói Határozat a Panaszkezelés Rendjéről

A Budapesti Értéktőzsde Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Tőzsde) a szolgáltatásait igénybe vevő ügyfelei széles körű megelégedettségének biztosítása érdekében az alábbiakban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Tőzsde munkavállalói panaszügyekben a jelen Utasításban rögzítettek szerint kötelesek eljárni.

1. A panasz fogalma

- 1.1. Panasznak minősül a Tőzsde által nyújtott, díjköteles tőzsdei, illetve azt segítő kiegészítő tevékenységére, szolgáltatásaira vonatkozó szerződés megkötésével, teljesítésével, vagy megszűnésével, illetve a szerződéskötés előtti kommunikációval kapcsolatban a panaszos által előterjesztett minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a panaszos a Tőzsde eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.
- 1.2. Nem minősül panasz az olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás kérésére irányul.

2. A panaszos fogalma

- 2.1. Panaszos lehet bármely jogi vagy természetes személy, aki közvetlenül, a saját nevében olyan szerződéses jogviszonyban áll vagy állt a Tőzsdével, amelynek során a Tőzsde által nyújtott tőzsdei, illetve azt segítő kiegészítő szolgáltatásokat vesz vagy vett igénybe. Panaszos lehet a leendő szerződő fél is azt követően, hogy közöttük és a Tőzsde között szerződéses kapcsolat létesítése érdekében bármilyen módon egyeztetések kezdődtek.

3. A panasz kezelése

- 3.1. A Tőzsde kizárólag írásban (e-mailben, telefaxon vagy levélben előterjesztve) fogad panaszbejelentéseket. Amennyiben bármely panaszos szóban (a Tőzsde székhelyén személyesen vagy telefonon előterjesztve) kíván panaszbejelentést tenni, úgy a Tőzsde érintett munkavállalója köteles őt felhívni arra, hogy panaszát írásban terjessze elő, és tájékoztatni a panaszost arról, hogy a Tőzsde kizárólag az írásban előterjesztett panaszt fogja érdemben megvizsgálni.
- 3.2. A 3.1 pontban foglalt módokon érkező bejelentés beérkezését követően a panasszal érintett szervezeti egység vezetője megvizsgálja, hogy a bejelentés a jelen Utasításban foglaltak szerint panasznak tekintendő-e, amelyhez szükség esetén kikéri a Jogi iroda véleményét. A bejelentés minősítéséért minden esetben az érintett szervezeti egység vezetője felelős.
- 3.3. Amennyiben a bejelentés nem ahhoz a szervezeti egységhez érkezik, amely az adott bejelentéssel érintett, a fogadó szervezeti egység haladéktalanul köteles az érintett szervezeti egység részére továbbítani azt.
- 3.4. Amennyiben a bejelentést a szervezeti egység vezetője panasznak minősíti, úgy azt továbbítja a Jogi irodának és a terület irányításáért felelős vezérigazgató helyettesnek, ennek hiányában vezérigazgatónak, valamint gondoskodik annak az Andoc rendszerben történő kezeléséről és kivizsgálásáról.
- 3.5. Amennyiben a bejelentést nem minősíti panasznak, úgy az adott ügy elintézésére a jelen Utasítás rendelkezéseit nem kell alkalmazni, de a bejelentést tevő részére ebben az esetben is megfelelő választ kell adni, amelyért az érintett szervezeti egység vezetője felelős.



- 3.6. A panasszal érintett szervezeti egység vezetője köteles a panasz kivizsgálásához szükséges információt begyűjteni a saját, illetve az egyéb érintett szervezeti egységtől, illetve szükség esetén állásfoglalást kérni a Jogi irodától.
- 3.7. A panasszal érintett szervezeti egység vezetője a panaszra adott válasz tervezetét köteles a panasz beérkezését követő 15 napon belül elkészíteni, és azt az elkészültét követően haladéktalanul a Jogi irodához kell továbbítani.
- 3.8. A Jogi iroda megvizsgálja a választ és azt a vizsgálatnak megfelelően visszaküldi, vagy továbbítja a Vezérigazgató felé jóváhagyásra. A Tőzsde válasza a panaszos részére csak a Vezérigazgató jóváhagyásával küldhető meg.
- 3.9. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevélnek a panaszos részére történő megküldéséről a panasszal érintett szervezeti egység vezetője köteles gondoskodni oly módon, hogy a választ a panasz beérkezését követő 30 napon belül kell megküldeni a panaszosnak.
- 3.10. A Tőzsde a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:
 - neve;
 - szerződésszám;
 - lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - telefonszáma;
 - értesítés módja;
 - panasszal érintett szolgáltatás;
 - panasz leírása, oka;
 - panaszos igénye;
 - a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
 - meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

- 3.11. A Tőzsde a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

4. Minősített panasz

- 4.1. Minősített panasznak minősül minden olyan panasz, amely a Tőzsde munkaszervezetének valamely tagjával, valamint a Tőzsde működésével kapcsolatos olyan információt tartalmaz, amely a kivizsgálás hatékonyságának érdekében szükségessé teszi a panasz bizalmas kezelését.
- 4.2. A 3. pont szerinti minősítésbe bevont Jogi iroda megvizsgálja, hogy a bejelentés minősített panasznak minősül-e. Amennyiben a bejelentés minősített panasznak minősül, köteles jelen 4. pont rendelkezései szerint eljárni.
- 4.3. Amennyiben a 3. pont szerint – ha a minősítésbe a Jogi irodát nem vonták be – a bejelentést panasznak minősítő szervezeti egység vezetője azt feltételezi, hogy a panasz minősített panasznak minősül, úgy köteles azt haladéktalanul a Jogi irodának továbbítani. A Jogi iroda haladéktalanul köteles megállapítani, hogy a panasz minősített panasznak minősül-e.
- 4.4. Amennyiben a panasz a Jogi iroda vizsgálata alapján nem minősül minősített panasznak, úgy azt visszaadja ügyintézésre az érintett szervezeti egység vezetőjének és a továbbiakban jelen 4. pont rendelkezéseit nem kell alkalmazni.
- 4.5. A Jogi iroda minden minősített panaszról haladéktalanul köteles értesíteni a Vezérigazgatót.
- 4.6. A minősített panasz kivizsgálásában kizárólag a Jogi iroda, a Vezérigazgató, valamint az általuk bevont személyek vehetnek részt, valamint a panaszt és az azzal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat



kizárólag ezen személyek ismerhetik meg. A panaszt fogadó és megismerő szervezeti egység tagjai titoktartási kötelezettséggel tartoznak annak tartalmát és tényét illetően.

- 4.7. Amennyiben a Vezérigazgató másként nem rendelkezik, a minősített panasz vonatkozásában a jelen Utasítás által az érintett szervezeti egység vezetője részére meghatározott feladatok elvégzéséért a Jogi iroda felelős.
- 4.8. A minősített panaszra egyebekben jelen határozat rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

5. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

- 5.1. A Tőzsde nyilvántartást vezet a beérkezett panaszokról az alábbiakban felsorolt minimum tartalommal:
 - panaszos neve
 - a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
 - a panasz benyújtásának időpontja, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
 - az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
 - a panasz megválaszolásának időpontja,
 - a panaszra adott válasszal kapcsolatban a panaszos által tett észrevételek és a Tőzsde azokra tett intézkedéseinek leírása.

A fenti nyilvántartáshoz csatolni kell a panaszos által a Tőzsdéhez eljuttatott írásbeli panaszt, és annak esetleges mellékleteit, módosításait, kiegészítéseit.

- 5.2. A nyilvántartás vezetése az Andoc rendszerben történik, a panasszal érintett szervezeti egység vezetője köteles gondoskodni arról, hogy a hatáskörébe tartozó panaszok a 5.1 pontban foglalt adatokkal együtt az Andoc rendszerben rögzítésre kerüljenek.
- 5.3. A Tőzsde az adott panaszokról készített fenti nyilvántartást a panasz elintézésétől számított 5 (öt) évig őrzi meg.

6. Záró rendelkezések

- 6.1. A jelen rendelkezésben megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Tőzsde munkatársai kötelesek megfelelő tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 6.2. A panasz Andoc rendszerben való kezelésének részletes belső szabályait a vonatkozó felhasználói kézikönyv rendezi.
- 6.3. Jelen vezérigazgatói utasítás hatálybalépésével egyidejűleg a 61/2018 sz. Vezérigazgatói határozat hatályát veszti.

Budapest, 2018. május 23.

Végh Richárd
elnök-vezérigazgató