

## SNAPA-Advisory Kft.

Tevékenységi engedély száma: H-EN-I-436/2019.

Tevékenységi engedély dátuma: 2019.07.15.

Cégjegyzékszám: 01-09-291324

Székhely: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 5.

Kapcsolattartás címe: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 5.

E-mail-kapcsolat: info@snapa.hu

## Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2019.12.10. napjától

A SNAPA-ADVISORY Kft., mint SNAPA a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet, valamint 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet alapján az alábbi panaszkezelési szabályzatot (a *Szabályzat*) alkotja meg. Jelen Szabályzat fogyasztónak minősülő Ügyfél vonatkozásában nem alkalmazandó azzal, hogy a SNAPA-Advisory Kft. fogyasztónak minősülő Ügyfélnek szolgáltatásokat nem nyújt. A jelen Szabályzatban megjelenő fogalmak megegyeznek a SNAPA-Advisory Kft. Általános szerződési feltételeket is tartalmazó, pénzügyi alkuszi tevékenységre vonatkozó Üzletszabályzatában meghatározott fogalmakkal. Az Üzletszabályzat a Portálon ([www.snapa.hu/letoltheto\\_dokumentumok](http://www.snapa.hu/letoltheto_dokumentumok)) és a SNAPA-Advisory Kft. székhelyén megtekinthető.

### I. Bevezetés

A SNAPA-ADVISORY Kft. (továbbiakban: SNAPA) egyik elsődleges célja a pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenysége során az Ügyfelek magas szintű kiszolgálása. A SNAPA nagy hangsúlyt fektet Ügyfelei tájékoztatására és elégedettségére, bármely észrevételt, véleményt, amely a SNAPA működésével kapcsolatos, legyen szó akár a közvetített termékekről, közvetítőkről, munkatársakról, ügyvitelről vagy szolgáltatásról, szívesen fogad.

A jelen Szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a SNAPA a panaszkezelési, panasz-ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

#### Fogalmak:

*Panasz* A SNAPA - szerződéskötést, a szerződés megkötésével, a szerződés a SNAPA részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül Panasznak az Ügyfél/Panaszos egyéb kérelme, különösen, amely általános tájékoztatás, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányul, vagy az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény.

*Személyes Adat:* azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható, összhangban a GDPR-ban (vagy az azt kiváltó jogszabályban) mindenkor meghatározott személyes adat fogalmával.

*Ügyfél:* valamennyi bejelentő, aki olyan egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely nem minősül fogyasztónak és részére a SNAPA pénzügyi alkuszi tevékenységet végez vagy a szolgáltatás elvégzése kapcsán vele kapcsolatfelvételre került sor, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, ajánlat címzettje.

## **II. A Panasz bejelentésére az alábbi módok állnak az Ügyfél rendelkezésére**

### **II.1. Szóbeli bejelentés:**

- az SNAPA székhelyén (2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 5.)  
hétfőtől péntekig, minden munkanapon 8 órától 16 óráig.

-telefonon a SNAPA következő panaszkezelésre fenntartott telefonszámán: +36 1 765 4000 minden munkanapon 8 órától 16 óráig, valamint hétfőn, amennyiben nem munkaszüneti nap 8 órától 20 óráig

### **II.2. Írásbeli bejelentés:**

elektronikus levélben	info@snapa.hu e-mail címen üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva
postai úton	a SNAPA székhelyére címzett levélben: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 5.
személyesen vagy más által benyújtott irat útján	SNAPA székhelyén hétfőtől – péntekig, 8 órától 16 óráig
faxon	+36 1 765 4001

A SNAPA a Panasz beérkezését követően haladéktalanul továbbítja a Panasz elbírálására jogosult ügyintézőjének a Panaszt, amennyiben az Ügyfél nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek vagy nem a megfelelő helyre küldte meg Panaszát.

## **III. A Panaszt bejelentő azonosítása**

III.1 A SNAPA az Ügyfelek jogainak, személyes adatainak megőrzése érdekében a bejelentők azonosítását – a bejelentő által rendelkezésre bocsátott személyazonosító adatok, személyes kapcsolatfelvétel esetén személyazonosító igazolvány alapján – elvégzi, és az ennek során nyert adatok alapján megállapítja a bejelentő panaszosi jogállását, képviselői jogosultságát, illetve ezek hiányát.

III.2 Amennyiben az azonosítás során a SNAPA megállapítja, hogy a Panaszt nem közvetlenül az arra jogosult terjesztette elő és a bejelentő jogszerű képviselői jogát felhívás ellenére sem igazolja, úgy a SNAPA – amennyiben a bejelentőnek adatvédelmi-, illetve titoktartási kötelezettség miatt válasz nem adható – a bejelentést érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, és a panasztételre jogosultat (amennyiben kiléte a rendelkezésre álló adatokból megállapítható) a történekről tájékoztatja.

## **IV. A Panasz kivizsgálása, megválaszolása**

IV.1. A SNAPA a Panaszokat teljes körűen kivizsgálja, és részletesen megválaszolja. A válaszlevél tartalmazza a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket, elutasítás esetén annak indoklását és hogy mely szervezetekhez fordulhat jogorvoslatért. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a Panasz kivizsgálásához a SNAPA-nak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége az SNAPA haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt. A SNAPA a Panaszok kivizsgálását a Panaszos számára minden esetben térítésmentesen végzi.

### **IV.2. Eljárás szóbeli panasz bejelentése esetén**

IV.2.1. A szóbeli Panaszt, amennyiben hiánypótlásra nincs szükség, a SNAPA azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a SNAPA a Panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panasz azonnali elintézésével nem ért egyet, a Panaszról és a SNAPA álláspontjáról jegyzőkönyvet kell felvenni. A felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a SNAPA az Ügyfélnek személyesen átadja. A SNAPA panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

IV.2.2. A SNAPA a telefonon közölt Panasz esetén a SNAPA biztosítja a Panasz Ügyfél általi rögzítését és a Panasz rögzítését követően egy munkanapon belül visszahívja az Ügyfelet a Panasz elintézése, valamint a jegyzőkönyv felvétele érdekében. A SNAPA köteles biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. A telefonon közölt panaszbejelentést a SNAPA köteles azonnal megvizsgálni és lehetőség szerint orvosolni. Amennyiben az Ügyfél a Panasz kezelésével nem ért egyet, a SNAPA a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, amely jegyzőkönyvet az Ügyfélnek a Panasz közlését követő 30 napon a SNAPA indokollással ellátott álláspontjával együtt írásban megküld az Ügyfél által megadott levelezési címre. Telefonon közölt panaszbejelentésről, valamint a visszahívásról a SNAPA az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetésről hangfelvételt készít, amelyre az Ügyfél figyelmét a beszélgetés megkezdését megelőzően felhívja. A Panasz bejelentését a SNAPA a felvétel készítését követő 5 évig őrzi meg. Az Ügyfél kérése esetén a SNAPA biztosítja a hangfelvételek visszahallgatását, valamint az erre vonatkozó kérés esetén a SNAPA térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát (az Ügyfél döntésének megfelelően). A SNAPA a hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát az Ügyfél kérésétől számított 25 napon belül bocsátja az Ügyfél rendelkezésére az Ügyfél által megjelölt levelezési címre vagy elektronikus címre.

IV.2.3. Amennyiben jegyzőkönyv készítésére kerül sor, a jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- az Ügyfél neve,
- az Ügyfél székhelye, értesítési címe (amennyiben eltérő)
- SNAPA neve, székhelyének címe
- a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a Panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a Panasszal érintett Alkuzsi Szerződés száma, ügyfélszám (amennyiben irányadó),
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- személyesen közölt Panasz esetén az Ügyfél és a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

IV.2.4. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli és telefonon bejelentett Panasszal kapcsolatos indokollással ellátott álláspontot a SNAPA a Panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

## **IV. 3. Eljárás írásbeli Panasz bejelentése esetén**

IV.3.1. Az írásbeli Panasszal kapcsolatos, indokollással ellátott álláspontot a Panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a SNAPA az Ügyfélnek. A SNAPA a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

IV.3.2. Személyesen tett panasz bejelentés esetén a SNAPA a jelen lévő Ügyfélnek és/vagy meghatalmazott képviselőjének átadja az írásban benyújtott panaszról készített fénymásolatot az átvétel igazolásaként.

IV.3.3. A SNAPA a Panasszal kapcsolatos indokollással ellátott álláspontot elektronikus úton (a Panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a Panasz az Ügyfél által bejelentett és a SNAPA által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a SNAPA által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

IV.3.4. A SNAPA jelen Szabályzat mellékleteként feltüntetett a Panasz bejelentésére vonatkozó MNB által

közzétett formanyomtatványt a [www.snapa.hu](http://www.snapa.hu) internetes honlapján is közzéteszi. A SNAPA a formanyomtatvány közzététele mellett valamennyi Panaszt befogadja és a IV.3.1. pont szerint megvizsgálja függetlenül attól, hogy az Ügyfél a formanyomtatványtól eltérő formátumban nyújtotta be Panaszát.

IV.3.5. Az Ügyfél a Panasz benyújtása során eljárhat meghatalmazott útján is. A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a SNAPA vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A képviselő képviselési jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának SNAPA-hoz történő benyújtásával igazolja. A közokirat és a teljes bizonyító erejű magánokirat vonatkozásában támasztott formai követelményekre a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései az irányadóak. Ügyvédnek adott képviselési megbízás (meghatalmazás) esetén, ha azt a Panaszos saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges. Meghatalmazás hiányában a SNAPA közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A meghatalmazásnak tartalmaznia szükséges:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviselési jogosultságot,
- a kiállítás napját,
- a meghatalmazó aláírását

IV.3.6. Amennyiben az Ügyfél a Panasz elbírálásához szükséges adatokat, információkat a SNAPA által megadott határidőben a SNAPA részére nem adja át, a SNAPA az Ügyfél Panaszát a rendelkezésére álló információk és adatok alapján bírálja el a jelen Szabályzatban meghatározott határidőkön belül.

IV.3.7. A SNAPA a Panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét. A SNAPA a választ közérthetően fogalmazza meg.

IV.3.8. Amennyiben az Ügyfél a Panasz elutasítását követően azonos tartalommal terjeszt elő Panaszt, a SNAPA korábbi álláspontjának fenntartása esetén, a Panaszra válaszát a korábbi elutasító határozatára vonatkozó utalással is teljesítheti. Ebben az esetben a SNAPA ellátja az Ügyfelet a VI.1. pontban meghatározott tájékoztatással, és külön érdemi vizsgálat és válasz nélkül lezártnak tekinti, a panasz bejelentést és annak iratait „ügyintézés nem igényel” jelzéssel irattárba helyezi.

IV.3.9. A Panasz elutasítása vagy a Panasz elbírálására irányadó határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél a Panasszal érintett szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. Az eljáró bíróság hatáskörét és illetékességét a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény határozza meg.

#### **V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

V.1. A panaszt annak elintézéséig a SNAPA minden esetben nyilvántartásba veszi. A SNAPA különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgálják más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

V.2. A SNAPA a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfőtől:

- Ügyfél neve, székhelye és levelezési címe (amennyiben eltér a székhelytől)
- Panasszal érintett Alkuzsi szerződés száma, ügyfélszám (amennyiben irányadó),
- Ügyfél telefonszáma,
- a Panasszal kapcsolatos értesítés választott módja,
- Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- Panasz leírása, panasztétel oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a SNAPA -nál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

V.3. Az Ügyfél Személyes Adatainak kezelésére a [www.snapa.hu](http://www.snapa.hu) internetes honlapon közzétett mindenkor Adatkezelési tájékoztató rendelkezései nyújtanak tájékoztatást.

V.4. A Panaszt és az arra adott választ a SNAPA 5 évig köteles megőrizni.

#### **VI. Jogorvoslati fórum**

VI.1. A Panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a bírósághoz fordulhat. A Panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró 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, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A szolgáltatónak tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávétési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

- választottbírói szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

VI.2. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

#### **VII. A Panasz nyilvántartása**

VII.1. A SNAPA a Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a Panasz benyújtásának időpontját, és a válaszadás határidejét
- a Panaszos, illetve a panaszt benyújtója nevét és az üggyel kapcsolatos adatait,
- Panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

- a Panasz típusát,
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a Panasz rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a Panasz megválaszolásának időpontját,
- a Panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott),
- a Panasz minősítését (megalapozott/ részben elutasított/ elutasított)
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtása meghaladta-e a szabályozásban előírt határidőt.
- a Panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.

#### **VIII. A Panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

VIII.1. A SNAPA a Panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

VIII.2. A SNAPA a Panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és alakítja ki, hogy az alkalmas legyen pénzügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

VIII.3. Az MNB ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a SNAPA-nál a panaszkezelési gyakorlatot és a jogszabályoknak való megfelelést.