

**7. sz. melléklet****Panaszkezelési szabályzat****Bevezető**

Jelen szabályzat a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 121.§-ának megfelelően szabályozza a Hamilton Zrt-hez benyújtott, a Társaság tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

**Fogalmak**

Panasz:

- Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Hamilton Zrt. eljárását kifogásolja.
- Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Hamilton Zrt-től a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

A panaszos:

- Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az Hamilton Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaságunk vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában az Hamilton Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

**Panasz benyújtása**

A panasz benyújtására Társaságunknál következők a lehetőségek:

- a panasz benyújtható levélben;
- telefax útján;
- telefonon;
- elektronikus úton;
- személyesen írásban;
- vagy szóban.

Ha írásban kívánja a Társaságnak a panaszát benyújtani – amennyiben lehetséges – kérjük, hogy a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a beadványához.

**Társaságunk elérhetőségei:**

Postai úton: 1054 Budapest, Aulich u. 5.  
Telefon: 06 1 312-6012  
06 1 880-8400  
Telefax: 06 1 269-4026  
06 1 880-8440  
E-mail: [hamilton@hamilton.hu](mailto:hamilton@hamilton.hu)  
Személyesen: Hamilton Zrt. székhelyén  
1054 Budapest, Aulich u. 5.

#### A panasz Társaságon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei:

- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Ügyfélszolgálati Főosztályához fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: 1535 Budapest 114. Pf. 777);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37. §-ai szerint szabályozott módon fordulhat a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Mellett Működő Budapesti Békéltető Testülethez (1013 Budapest, Krisztina körút 99.);
- általános fogyasztóvédelmi probléma esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036).

#### **A panasz iktatása**

- Amennyiben az ügyfél szóban (személyesen, vagy telefonon) közli a panaszát, a Hamilton Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles azt írásban rögzíteni.
- A Hamilton Zrt. valamennyi hozzá benyújtott panaszt nyilvántartási rendszerében sorszámmal ellátva iktat.
- A Hamilton Zrt. panaszok iktatására szolgáló nyilvántartási rendszere tartalmazza:
  - a) az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését,
  - b) a panasz benyújtásának időpontját,
  - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
  - d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.

#### **Panaszkezelés**

A Társaságunk minden panaszra a kézhezvételt követő 15 naptári napon belül, írásban megküldi a választ a panaszosnak. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról külön értesítést küldünk. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panaszbenyújtás esetén a Hamilton Zrt. kérheti a panasz benyújtásának a panasz benyújtására jogosult érintett által történő megerősítését.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Hamilton Zrt. azon alkalmazottja, aki a panasszal érintett intézkedésben részt vett, vagy a panasszal sérelmezett döntést hozta. Az ilyen alkalmazott a panasszal kapcsolatos eljárásban köteles a Hamilton Zrt. részére a tőle elvárható minden segítséget megadni annak érdekében, hogy az intézkedés az ügyfél érdekeit szem előtt tartva haladéktalanul megtörténhessen.

A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve magyar. Külföldi és a magyar nyelvet nem beszélő ügyfél által kezdeményezett panaszügyben, a Hamilton Zrt. ügyfél által értett nyelven beszélő munkatársa köteles részt venni és az ügyfél részére minden nyelvi segítséget biztosítani.

**Vitás Kérdések rendezése:**

Az esetleges jogviták során az Üzletszabályzat "Vitás kérdések rendezése" című fejezete által előírt alkalmazandóak.