

## eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

### Panaszkezelési Szabályzata

**hatályba lépés dátuma: 2016. február 15.**

eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.  
Működését a Magyar Nemzeti Bank felügyeli.

PSZÁF engedélyszám III/73.059-4/2002., III/73.059/2000.

Cím: Magyarország- 1054 Budapest, Szabadság tér 14, Hungary. Telefon:: +36-1-880-8400, Fax: +36-1-8808-440  
Email: [info@ebrokerhaz.hu](mailto:info@ebrokerhaz.hu) / [info@iforex.com](mailto:info@iforex.com) Honlap: [www.eBROKERHAZ.hu](http://www.eBROKERHAZ.hu) [www.iFOREX.com](http://www.iFOREX.com)

Az **eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 14., cégjegyzékszám: 01-10-044141, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) [a továbbiakban: Társaság] igazgatósága 2016. február 15. napján elfogadta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot.

A mindenkor hatályos Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékletét képező, alábbi szövegezésű Panaszkezelési Szabályzat hatályba lépésének napja: 2016. február 15.

## I. Preambulum

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy a Társaság – a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 121. §-ában, és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014 (VII.23.) MNB rendeletben foglaltaknak eleget téve – a Panaszostól származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását átláthatóan rendezze.

## II. A panasz

1. Panasznak minősül az ügyfélnek a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaság szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a Társaság szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

2. Nem minősül panasznak, amennyiben az egyébként panasz benyújtására jogosult személy a Társaságtól annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## III. A panaszos

1. Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult (továbbiakban: Panaszos)

a) az Ügyfél,

b) az Ügyfél képviselőjében eljáró személy, amennyiben képviselői jogát a Társaság előtt az Üzletszabályzat rendelkezéseinek megfelelő módon igazolta, illetve igazolja,

c) az Ügyfél érvényes – közokiratba vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt, egyebekben az Üzletszabályzat előírásának megfelelő tartalommal és alakissággal rendelkező – meghatalmazása alapján eljáró meghatalmazott,

d) az az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá

e) az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl.: hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## IV. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz esetén a Panaszos az alábbi elérhetőségeken jogosult panaszbejelentésre:

a) személyesen:

1054 Budapest, Szabadság tér 14.  
minden munkanap 9:00 – 18:00

b) telefonon:

(+36/1) 880-8400

hívás fogadás munkanapokon 10:00 – 18:30,

kivéve szerdai napon 8:00 – 20:00 óráig,

angol nyelvű ügyfélszolgálatunkhoz intézett panasz esetén: hétfőtől vasárnapig 0:00 – 24:00

2. Írásbeli panasz esetén Panaszos az alábbi módokon juttathatja el panaszát a Társaság felé:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton: 1054 Budapest, Szabadság tér 14.

c) telefaxon: (+36/1) 880-8442

d) elektronikus levélben: [compliance@ebrokerhaz.hu](mailto:compliance@ebrokerhaz.hu)

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A Társaság jelen szabályzat mellékleteként meghatalmazás mintát tesz közzé, ugyanakkor a minta alkalmazása nélküli, ám a fenti jogszabálynak megfelelő meghatalmazást is elfogadja.

A panasz írásbeli benyújtásához a Panaszos használhatja a jelen szabályzat mellékletét képező formanyomtatványt, azonban a Társaság köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni és megvizsgálni. A Panaszos a formanyomtatványt az MNB honlapján az alábbi linkről is letöltheti:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

## V. A panasz kötelező tartalmi elemei

1. A benyújtott panasz kötelező tartalmi elemei:

- a) Ügyfél neve, szerződésszáma/ügyfélszáma,
- b) Ügyfél lakcíme/székhelye/levelezési címe,
- c) Ügyfél telefonszáma,
- d) értesítés módja (levél, e-mail cím),
- e) csatolt dokumentumok,
- f) panaszügyintézés helye,
- g) panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén),
- h) panaszolt szolgáltatástípus,
- i) panasz oka,
- j) panasz részletes leírása,
- k) Ügyfél aláírása.

A panasz kötelező tartalmi elemeinek hiánya esetén a Társaság megkeresi a Panaszost a hiányok pótlása érdekében.

2. A Társaság lehetővé teszi, hogy a Panaszos a panaszát a jelen szabályzat mellékletét képező formanyomtatvány kitöltésével nyújtsa be.

## VI. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### A) Szóbeli panasz

1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Társaság azonnal köteles megvizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a Panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. A Panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4. Ha a Panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és a Társaság azzal kapcsolatos álláspontjáról a Társaság az eljáró munkatársa útján jegyzőkönyvet köteles felvenni.

5. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak meg kell küldeni.

Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

Amennyiben a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni, a jegyzőkönyvben a következők rögzítése szükséges:

- a) a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) neve;
- b) a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám;
- f) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, valamint ezen iratok másolati példánya;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a Társaság neve és címe.

## **B) Írásbeli panasz**

1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a Panaszosnak.

## **C) A panaszkezelés közös szabályai**

1. A Társaság a panasz benyújtásakor megvizsgálja, hogy

- a) a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, és
- b) a panasz a jelen Panaszkezelési Szabályzat V. pontjában meghatározott tartalmi követelményeknek megfelel-e.

2. A Társaság a Panaszos az írásbeli panaszát a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezeléssel foglalkozó személy részére. A Társaságnál a panaszkezeléssel foglalkozó személy jelen szabályzat elfogadásakor: Frank Édua, e-mail: [compliance@ebrokerhaz.hu](mailto:compliance@ebrokerhaz.hu). A panaszkezeléssel foglalkozó személy a panasz kivizsgálására jogosult, egyúttal köteles.

3. Amennyiben a Társaság a panasz benyújtásakor észleli, hogy a panasz nem a jogosulttól származik, vagy a panasz elbírálásra azért alkalmatlan, mert az a jelen Panaszkezelési Szabályzat V. pontjában meghatározott tartalmi követelményeknek nem felel meg, erről haladéktalanul értesíti a panaszt benyújtót, és felhívja őt a hiányok pótlására.

4. Abban az esetben, ha a panasz benyújtója a Társaság fentiekben meghatározott felhívásában foglaltaknak 30 napon belül nem tesz eleget, a Társaság a rendelkezésére álló adatok alapján bírálja el a panaszt.

5. Amennyiben a panasz kivizsgálására nincs azonnali lehetőség (így különösen, de nem kizárólagosan: amennyiben a panasz elbírálása hosszabb időt vesz igénybe, a panasz nem felel meg a jelen Panaszkezelési Szabályzat V. pontjában foglaltaknak, vagy elbírálásának előfeltétele egyéb körülmények tisztázása), az ügyintéző az iktatószámmal ellátott panaszt haladéktalanul továbbítja a panasz kivizsgálására jogosult személynek. A panasz kivizsgálására jogosult személy a panasz kivizsgálását - annak iktatását követően - késedelem nélkül megkezdi.

6. A panasz kivizsgálására jogosult személy köteles a Panaszos által bejelentett valamennyi tény, adatot, kérést mérlegelni, illetve elbírálni, valamint a panasz orvoslására alkalmas javaslatot kidolgozni.

A Társaság Igazgatósága a panasz kivizsgálására jogosult személy által készített feljegyzés és javaslat mérlegelését követően haladéktalanul dönt a foganatosítandó megoldásról és - a panasszal kapcsolatos valamennyi irat megküldésével - haladéktalanul eljár annak érdekében, hogy a Társaság a panaszügyben hozott döntés végrehajtásáért felelős szerve, személye a panaszt orvosolja.

A Társaság panaszügyben hozott döntés végrehajtásáért felelős szerve, személye a panasz orvoslását a fenti döntés kézhezvételét követően haladéktalanul megkezdi, s amennyiben annak végrehajtása azonnal nem lehetséges, annak várható időtartamáról a Panaszost írásban értesíti.

7. Amennyiben a panaszügy elbírálásához bármely körülményből adódóan a jelen Panaszkezelési Szabályzatban, illetve a Társaság mindenkor hatályos Üzletszabályzatában megjelölt határidők betartására a Társaság önhibáján kívül nem képes, erről a Panaszost - az ok megjelölésével - haladéktalanul, írásban értesíti.

8. A Társaság panaszügyekben hozott döntésének végrehajtásáért felelős szerve, személye a panasz orvoslásának befejezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül értesíti a Panaszost a panasz elbírálásának eredményéről.

## VII. Adatkérés a panaszkezelés során

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott alábbi adatait egyaránt):

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A Panaszos (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott) adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## VIII. A Társaság panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettsége

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén (azaz, ha a Társaság nem ad választ a határidőn belül) a fogyasztónak minősülő Panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-40-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu)) előtt az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást indíthat;

b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-40-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu));

c) bíróság.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Panaszos bírósághoz fordulhat.

3. A fogyasztó, panaszának elutasítása esetén vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos határidő eredménytelen eltelte esetén kérheti, hogy a Társaság térítésmentesen küldje meg számára a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványát.

4. A Társaság tájékoztatja a fogyasztót továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

## IX. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság megfelelési vezető 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját, ideértve a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát is.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

## X. Záró rendelkezések

1. A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a [www.ebrokerhaz.hu](http://www.ebrokerhaz.hu) elnevezésű honlapján közzéteszi.

2. A Panaszkezelési Szabályzat hatályba lépésének napja: 2016. február 15.

3. A Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozó fogyasztóvédelmi eljárások (fogyasztóvédelmi ügyek) vonatkozásában a Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki.

A Társaság 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti a Magyar Nemzeti Banknak.

Budapest, 2016. február 15.



1. sz. melléklet**A Befektetési szolgáltatóhoz benyújtandó PANASZ  
Pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére**

<b>Panasszal érintett befektetési szolgáltató</b>		<b>Felek adatai</b>
<b>eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság</b>		
<b>Ügyfél</b>		<b>Panaszügyint ezés helye (pl. központ, székhely, közvetítő):*</b>
<b>Név:</b>		
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>		
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>		
<b>Telefonszám:</b>		
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>		
<b>Csatolt dokumentumok</b> (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)		<b>*személyesen tett panasz esetén</b>

ERROR: syntaxerror  
OFFENDING COMMAND: --nostringval--

STACK:

/GpPBeg1  
-dictionary-  
true  
false