

eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2017. augusztus 02.

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

PSZÁF engedélyszám III/73.059-4/2002., III/73.059/2000.
Fővárosi Törvényszék, Cg.: 01-10-044141

Cím: Magyarország- 1072 Budapest, Rákóczi út 42., Hungary. Telefon: +36-1-880-8400, Fax: +36-1-8808-440
Email: info@ebrokerhaz.hu Honlap: www.eBROKERHAZ.hu

Az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1072 Budapest, Rákóczi út 42., cégjegyzékszám: 01-10-044141, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) [a továbbiakban: Társaság] igazgatósága 2017. március 17. napján elfogadta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat), mely a mindenkor hatályos Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékletét képezi.

I. Preambulum

Jelen 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

Jelen Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult (továbbiakban: **Panaszos**)

- a) az Ügyfél,
- b) az Ügyfél képviseletében eljáró személy, amennyiben képviseleti 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 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 egyébként, 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 az 1072 Budapest, Rákóczi út 42. alatt, minden munkanap 9:00 és 16:00 óra között;
 - b) telefonon a (+36/1) 880-8400 telefonszámon, munkanapokon 9:00 és 17:00 óra
 - c) 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 az 1072 Budapest, Rákóczi út 42. címre küldött levél útján;
 - c) telefaxon a (+36/1) 880-8440 faxszámra továbbított küldemény útján;
 - d) elektronikus levélben a compliance@ebrokerhaz.hu címre küldött üzenettel.

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 3. számú függelékeként 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 2. számú függelékét képező formanyomtatványt, azonban a Társaság az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és megvizsgálja. A Panaszos a formanyomtatványt a Magyar Nemzeti Bank honlapján az alábbi linkről is letöltheti:

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

Írásban eljuttatott panasz esetén a borítékon, telefax küldésekor a küldeményen, elektronikus levélben pedig a tárgy mezőben kérjük feltüntetni a „panasz” kifejezést.

V. A panasz kötelező tartalmi elemei

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.

VI. A panasz kivizsgálása

A. Szóbeli panasz

1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A szóbeli panasz azonnali kivizsgálása esetén a Társaság eljáró munkatársa a panaszbejelentésről a Társaság megfelelési vezetőjét írásban, 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja a jelen Szabályzat IX. fejezetében meghatározott nyilvántartási szempontok szerint.
2. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű – az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli – várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy azt a Panaszos nem fogadja el, a Társaság eljáró munkatársa a panasz bejelentéséről 2 (kettő) példányban jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egyik példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Társaság eljáró munkatársa a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Társaság a Panaszosnak megküldi. Ebben az esetben a Társaság a panaszra adott indokolással ellátott választ a panasz közlését követő 30 (harminc) napon küldi meg a Panaszos részére, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. A jegyzőkönyv mintája jelent Szabályzat 1. számú függelékét képezi.
3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság eljáró munkatársa felhívja a Panaszos figyelmét, hogy panaszáról a jogszabályi előírásoknak megfelelően hangfelvétel készül. A telefonálás kezdetekor a Társaság eljáró munkatársa közli a Panaszossal a panasz egyéni azonosító számát.
4. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság 5 (öt) évig megőrzi. A Panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 (huszonöt) napon belül a Panaszos rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

B. Írásbeli panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül küldi meg a Panaszosnak.

C. A panasz kivizsgálásának közös szabályai

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. A Társaság eljáró munkatársa a panasz benyújtásakor megvizsgálja, hogy
 - a) a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, és
 - b) a panasz a jelen Szabályzat V. fejezetében meghatározott tartalmi követelményeknek megfelel-e.
2. A Társaság a Panaszos írásbeli panaszát a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a megfelelési vezető (e-mail: compliance@ebrokerhaz.hu) részére, aki a panasz kivizsgálására jogosult és egyúttal köteles. A Társaság érintett munkavállalója az ügyfélforgalom számára nyitvaálló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz és szóbeli panasz esetén a panaszt 1 (egy) munkanapon belül továbbítja a megfelelési vezető részére.
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 Szabályzat V. fejezetében meghatározott tartalmi követelményeknek nem felel meg, erről haladéktalanul értesíti a panaszt benyújtót, és felhívja őt a hiányok pótlására.
4. Abban az esetben, ha a Panaszos a Társaság fentiekben meghatározott felhívásában foglaltaknak 30 (harminc) 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 Szabályzat V. fejezetében foglaltaknak, vagy a panasz elbírálásának előfeltétele egyéb körülmények tisztázása), a Társaság érintett munkatársa 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 megfelelési vezető köteles a Panaszos által bejelentett valamennyi tény, adatot, kérést mérlegelni, illetve elbírálni, valamint a panasz orvoslására alkalmas javaslatot kidolgozni és azt a Társaság Igazgatósága részére megküldeni.

A Társaság Igazgatósága a megfelelési vezető által megküldött 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 – megfelelési vezető útján – a Panaszost értesíti.

7. Amennyiben a panaszügy elbírálásához bármely körülményből adódóan a jelen 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 megfelelési vezető útján – a panasz orvoslásának befejezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 8 (nyolc) 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) név;
 - b) szerződésszám, ügyfélszám;
 - c) lakcím, székhely, levelezési cím;
 - d) telefonszám;
 - e) értesítés módja;
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
 - g) panasz leírása, oka;
 - h) Panaszos igénye;
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Panaszos 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 a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

VIII. A Társaság panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettsége

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) 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 (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-40-203-776, e-mail cím: 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, címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu);
 - c) bíróság.
2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) 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 (harminc) 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 a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a fogyasztót továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett továbbá arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés
 - a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben a Társaság álláspontja szerint a panasz illetve a panaszkezelés a fenti a) és b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról is tájékoztatni kell, hogy a panasza mely része tartozik az a) és mely része tartozik a b) pontban leírt esetkörbe, és így panasza mely részével melyik szervhez fordulhat.

5. A Társaság eleget tesz továbbá a panaszkezeléshez kapcsolódó egyéb jogszabályi tájékoztatási kötelezettségeinek is.

IX. A panasz nyilvántartása

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság megfelelési vezetője 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 a Társaság 5 (öt) évig megőrzi.

X. Záró rendelkezések

1. A Társaság a jelen Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapjain (www.ebrokerhaz.hu, www.iforex.hu) közzéteszi.
2. Jelen Szabályzat 2017. augusztus 02. napjával lép hatályba. Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a Társaság 2017. március 17. napjától hatályos Panaszkezelési Szabályzata.
3. A szabályzat felülvizsgálatáért a Társaság Megfelelési vezetője felelős.
4. A Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozó fogyasztóvédelmi eljárások (fogyasztóvédelmi ügyek) vonatkozásában a Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, akinek személyét, illetve e személy változását a Társaság 15 (tizenöt) napon belül írásban bejelenti a Magyar Nemzeti Banknak.

Budapest, 2017. augusztus 02.

eBrókerház Zrt.

JEGYZŐKÖNYV

az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt-hez szóban előterjesztett panaszról

Panaszos neve:			
A panaszbenújtó neve (amennyiben nem azonos a Panaszossal):			
Ügyfélazonosító:			
Lakcíme/székhelye:			
Levelezési címe:			
A panasz előterjesztésének helye, ideje és módja:			
Panasz részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével):			
Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:			
A panasszal érintett szolgáltató neve és címe			

Kelt: Budapest,

.....
Panaszos aláírása.....
a jegyzőkönyvet felvevő munkatárs neve és aláírása

**A Befektetési szolgáltatóhoz benyújtandó PANASZ
Pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére****Panasszal érintett befektetési szolgáltató****eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság****Felek adatai**

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a befektetési szolgáltatónál (személyesen tett panasz esetén):

[A befektetési szolgáltatónak megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus:

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

MEGHATALMAZÁS

Panaszkezelés során ellátott képviseletre

Alulírott _____

Ügyfélazonosító:

Személyi igazolvány, vagy személyazonosító igazolvány száma:

Születés kori neve:

Anyja neve:

Születési helye és ideje:

Lakcím:

(a továbbiakban: Meghatalmazó)

ezennel meghatalmazom

_____ -t

(Személyi igazolvány, vagy személyazonosító igazolvány száma:

Születés kori neve:

Anyja neve:

Születési helye és ideje:

Lakcím:

(a továbbiakban: Meghatalmazott),

hogy helyettem és nevemben teljes jogkörrel eljárjon az

eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt-nél (Cgj:01-10-044141; Székhely: 1072 Budapest, Rákóczi út 42.) lefolytatandó **panaszkezelési eljárás során**, továbbá hozzájárulok, és egyúttal felhatalmazom az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.-t arra, hogy a panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódóan a rám vonatkozó értékpapírtitkot, üzleti titkot vagy más jogszabály által védett titkot a meghatalmazott számára átadja. A panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódóan az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.-t a titoktartási kötelezettsége alól felmentem.

Jelen meghatalmazás kizárólag a fentiekre terjed ki és visszavonásig hatályos.

Kelt:

.....

MEGHATALMAZÓ

.....

MEGHATALMAZOTT

Előttünk, mint tanúk előtt:

TANÚ 1:

Név:

Anyja neve:

Születési helye és ideje:

Szig:

Aláírás:

TANÚ 2:

Név:

Anyja neve:

Születési helye és ideje:

Szig:

Aláírás: