

eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2022. október 08.



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: H-1072 Budapest, Rákóczi út 42.
Telefón: +36-1-880-8400, Fax: +36-1-8808-440
Email: info@ebrokerhaz.hu; Honlap: www.tradegm.eu; 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 2022.01.03. napján elfogadta a jelen – módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt – Panaszkezelési Szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat), amely a mindenkor hatályos Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékletét képezi.

A módosított rendelkezések *dőlt betűs* kiemeléssel szerepelnek.

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 66/2021. (XII. 20.) 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 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 alakiséggel 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 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 a 1072 Budapest, Rákóczi út 42. szám alatt, minden munkanap 8:00 és 16:00 óra között;
 - b) telefonon a (+36/1) 880-8400 telefonszámon, *hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 10:00 és 18:30 óra között, szerdán 8:00 és 20:00 óra között*
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) 880-8442 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 meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság jelen Szabályzat 3. számú függelékéeként 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:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely nem áll a Társaság rendelkezésére,
- f) panaszügyintézés helye (személyesen tett panasz esetén),

- g) panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén),
- h) panasszal érintett termék és/vagy szolgáltatás,
- 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 észszerű – az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli – várakozási időn belüli hívásfogadást és élőhangos ügyfélszolgálati ügyintézés.
3. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy azt a Panaszos nem fogadja el (a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet), a Társaság eljáró munkatársa a panaszról – valamint azzal kapcsolatos állásfoglalásáról – 2 (kettő) példányban jegyzőkönyvet vesz fel, egyben tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, telefonon közölt szóbeli panasz esetén továbbá a panasz azonosítására szolgáló adatokról. 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 egyidejűleg a Társaság a Panaszosnak megküldi. A Társaság a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. A jegyzőkönyv mintája jelent Szabályzat 1. számú függelékét képezi.
4. 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.
5. 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. A Társaság a 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, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz a Panaszos által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Amennyiben a Panaszos a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesíti.

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 nyitva álló 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 *operatív területért felelős ügyvezetője* 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A Panaszos (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott) adatait a Társaság az *általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR)*, valamint 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) a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat (címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36-80-203-776 , e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) előtt a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: 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, *ügyfélszolgálat* címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.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 a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében.
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 Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványát, a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím megjelölése mellett. A Társaság a válaszában feltünteti ugyanakkor a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét is.

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) az MNB 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.

A Társaság tájékoztatásra kiterjed arra, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában annak ellenére is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, hogy a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, feltéve, hogy a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

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 megjelölésével;
 - 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 válaszelevél postára adásának (elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés) 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 honlapján (www.ebrokerhaz.hu) közzéteszi.
2. Jelen Szabályzat 2022.01.18. napjával lép hatályba. Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a Társaság 2020. június 29. 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, 2022.09.23.

eBrókerház Zrt.



JEGYZŐKÖNYV

az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.-hez szóban előterjesztett panaszról

Panaszos neve:	
A panaszbenyújtó 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 panaszja 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:

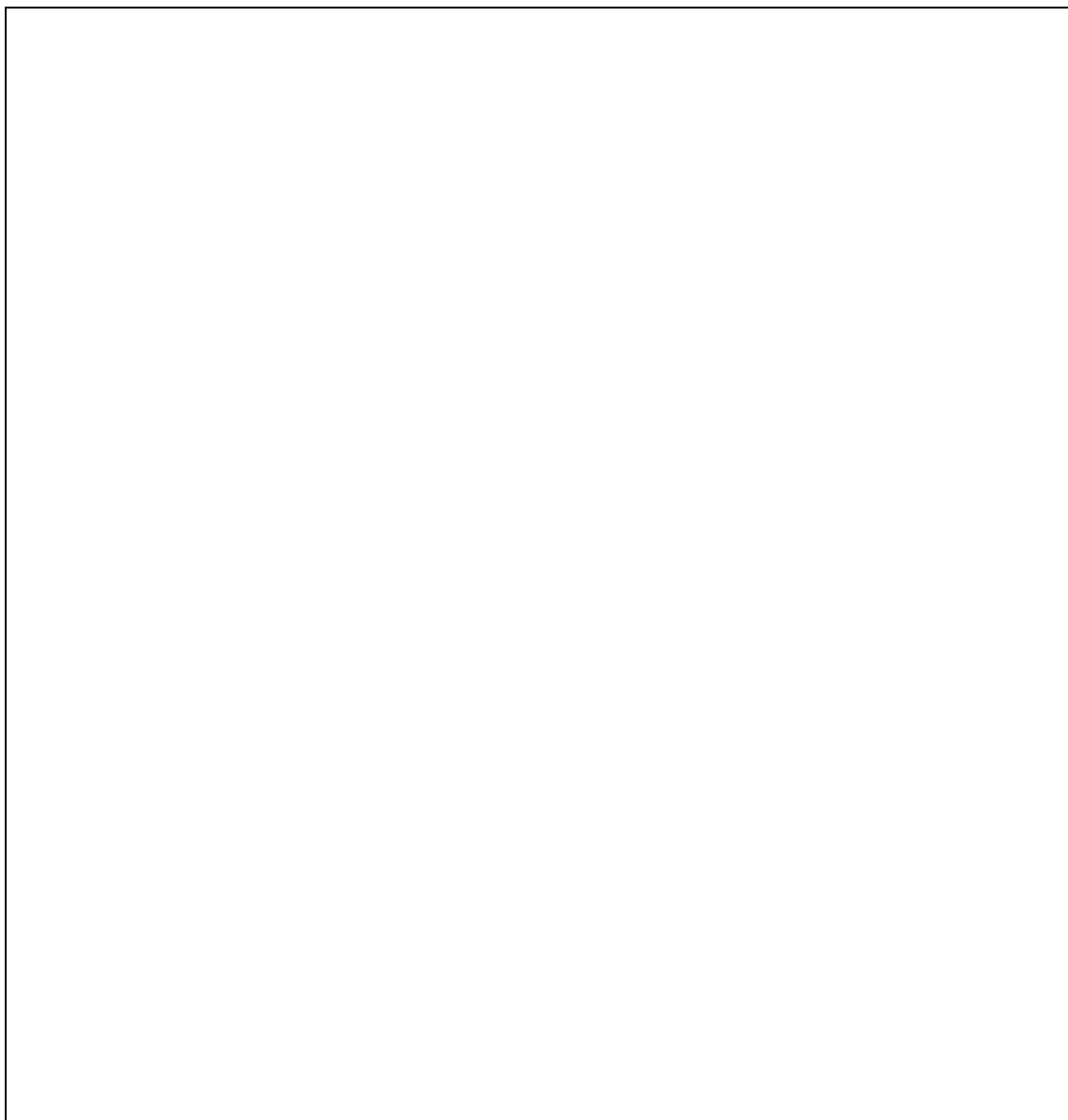
- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan 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 panaszja 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:
Születéskori neve:
Anyja neve:
Születési helye és ideje:
Lakcím:
(a továbbiakban: Meghatalmazó)

ezennel meghatalmazom

_____-t
(Személyi igazolvány, vagy személyazonosító igazolvány száma:
Születéskori 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: 1054 Budapest, Szabadság tér 14.) 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: