

EUROTRADE Capital Zrt.

Szabályzat címe	Panaszkezelési szabályzat
Szabályzat azonosítója	EC_A_SZAB_KO_16_1_Panaszkezelési szabályzat
Verzió száma	1 es
Szabályzat státusza	Hatályos / Hatályon kívül
Hatálybalépés /Hatályon kívül helyezés dátuma	2023.03.01. -
Előterjesztő	Operatív igazgató
Szakmai kontroller	
Jóváhagyó	Szücs Attila Igazgatóság elnöke
Hivatkozott jogszabályok	-
Kapcsolódó szabályzók	-
Hozzáférési jogosultságok	mindenki

I. A Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az Eurotrade Capital Zrt (továbbiakban: Társaság) ügyfeleinek lehetőséget nyújtson észrevételeik, bejelentéseik, panaszaik megtételére, rögzítve a dokumentálási kötelezettségeket.

A Szabályzat a 66/2021 (XII.20.) MNB rendelet alapján készült, mely rendelet alapján a szolgáltató az előírásoknak megfelelően teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szolgáltatóval történő szerződéskötéssel, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően, a szerződéssel összefüggő jogviszonnyal kapcsolatos magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást – panaszt.

Jogszabályi előírások

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (továbbiakban: Hpt.),
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról,
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról,
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.

A szabályzat hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya a Társaság tevékenysége keretében a panaszosok részéről felmerült panaszok kezelésével, nyilvántartásával kapcsolatos feladatokra terjed ki.

A szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Társaság valamennyi szervezeti egysége, illetve valamennyi munkavállalója, aki a panaszok kezelésére, nyilvántartására hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Alapelvek

A Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

A Társaság a panaszokat és a Panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell

lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a panaszkezelés során úgy köteles eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Értelmező rendelkezések

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank, a Társaság felügyeleti szerve.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Meghatalmazás: a Társaság együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a Társaság általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

Panasz: A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak, ha természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet kérelmet terjeszt elő, vagy a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, valamint ha a kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

Panaszos: Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A Panaszos általában a Társaság ügyfele, de Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az Operatív Igazgató feladata, amely ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézővel foglalkozó munkatársa(k) számára.

Az Operatív Igazgató felelőssége, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

Az ügyintézés során a Társaság minden munkavállalója köteles tájékoztatást nyújtani a Panaszos számára jelen Panaszkezelési szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről.

Az Operatív Igazgató köteles ellenőrizni a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Gondoskodik arról is, hogy a Panaszkezelési szabályzat elérhető legyen valamennyi ügyintéző – különösen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység munkatársai – számára.

A panasz bejelentésének módjai:

A panasz benyújtására a Társaság az Ügyfelek igényei alapján több, a Panaszos által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban, illetve meghatalmazott útján is lehetővé teszi.

Szóbeli panasz:

A Panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy az Ügyfelek elégedettsége és igényeik magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúrának, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy az Ügyfelek véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

- személyesen a Társaság székhelyén (2948 Kisigmánd, külterületi hrsz. 068/6. 16. sz. iroda) minden munkanap 9 órától 16 óráig;
- telefonon a 34/55 66 46 telefonszámon minden munkanapon 9-16 óráig. A beszélgetést a Társaság rögzíti.

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén (2948 Kisigmánd, külterületi hrsz. 068/6.) minden munkanap 9 órától 16 óráig;
- postai úton (levelezési cím: 2948 Kisigmánd, külterületi hrsz. 068/6.);
- elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: panasz@eczrt.hu).

A Társaság - amennyiben azt a Panaszos kéri - segíti a Panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében lehetővé teszi, hogy a Panaszos az írásbeli panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon. Emellett elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve azt a honlapján is közzéteszi.

A Társaság köteles a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért amennyiben a felek meghatalmazott útján járnak el, akkor a panaszkérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

A panasz kivizsgálása:

A Társaság a panasz kivizsgálásáért, mivel az jogszabályi kötelezettsége, díjat nem számíthat fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Társaságnak a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a Panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi Panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Társaság biztosítja a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a Panaszos részére a panasz közlését követő 30 napon belül. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, valamint lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg Társaság tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszt a Panaszos érdekeit messzemenőkéig figyelembe véve mérlegeli.

Minden panaszbejelentést haladéktalanul el kell juttatni az Operatív Igazgatónak, aki kijelöli a panaszkezelésért felelős munkatársat.

Szóbeli panasz:

Szóbeli panasz benyújtása esetén a Társaság felhívja a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. A személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – a Társaság elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli) hívásfogadást és ügyintézés.

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a Panaszosnak 30 napon belül megküldi.

A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, e tényről az ügyfelet tájékoztatja és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi.

Amennyiben a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

A Társaság köteles a hangfelvételt 5 évig megőrizni, és ezen határidőn belül a Panaszos kérésére a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét biztosítani, továbbá 15 napon belül térítésmentesen a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet a Panaszos rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosításához szükséges adatokat.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi. Ebben az esetben a Társaság a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos neve,
- b) a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a Társaság neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatni kell a Panaszost a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

Írásbeli panasz:

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a Panaszos részére.

Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Az elektronikus levél formájában érkezett panasz esetén a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lesz szüksége a Panaszos részéről. Ebben az esetben a Panaszos érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Társaság az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A szolgáltató 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 feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Panaszos részére.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi.

A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszt benyújtó Panaszos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelje, illetve az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

- 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) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás, és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a Panaszkezelési szabályzatot, valamint a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészített, rövid tájékoztató anyagot. Ezeket a székhelyén az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben is elhelyezi.

A Panaszos részére a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt kell nyújtani a Panaszos számára.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a Panaszost a jogorvoslati álláspontjáról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A Panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **Fogyasztónak minősülő Panaszos** az alábbiakhoz fordulhat:

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36 80 203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, leadhatja bármely Kormányablakban, benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül);
- bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu internetes elérhetőség: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>);
- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (hatáskörtől függően a Komáromi Járásbíróság, illetve a Tatabányai Törvényszék - a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

A Társaság felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - pénzügyi békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

A Társaság tájékoztatja a Fogyasztót, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Társaság számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Társaság úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el.

Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a Fogyasztónak

minősülő Panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A Fogyasztónak minősülő Panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti. Erről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A Fogyasztónak nem minősülő Panaszos (nem magánszemély Panaszos) a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat, figyelemmel az Üzletszabályzat választott bírósági rendelkezéseire.

A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A panaszügyek nyilvántartása panaszonként az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a Panaszos adatait
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panasz megválaszolásának időpontját, a panaszra adott válaszlével postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat – ideértve a panaszra adott választ is – a Társaság öt évig megőrzi és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A Társaság a panaszokról legalább évente egyszer elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, valamint panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti.

A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a Társaság Igazgatóságát és Felügyelőbizottságát.

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja, eljárást kezdeményez a feltárt események korrekciójára, és összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A panasz ügyintézési tevékenység felülvizsgálatára a belső ellenőrzés keretében időszakonként sor kerül, illetve amennyiben azt a Felügyelőbizottság indokoltnak tartja, a vizsgálat elvégzésére utasíthatja a belső ellenőrzést.

Mellékletek

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő formanyomtatvány
2. sz. melléklet: Meghatalmazás minta

Kelt: Kisigmánd, 2023.03.01.

Szücs Attila Igazgatóság elnöke s.k.
EUROTRADE Capital Zrt.

1. sz. melléklet

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

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. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

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 panasz 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:

2. számú melléklet

**Meghatalmazás
– minta –**

Alulírott /vezető tisztségviselő neve/, mint a(z) /Ügyfél neve/ vezető tisztségviselője jelen okirat aláírásával meghatalmazom /meghatalmazott neve; születési helye, ideje; anyja neve; lakcíme/ meghatalmazottat, hogy az EUROTRADE CAPITAL Zrt. előtt társaságunk nevében eljárjon a /szerződésszám/ számú szerződéssel összefüggő panaszügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes. A meghatalmazás visszavonása az EUROTRADE CAPITAL Zrt.-vel történő írásbeli közlés időpontjában válik hatályossá.

Kelt:

/Meghatalmazó cégszerű aláírása/

Meghatalmazó neve

A meghatalmazást elfogadom:

/Meghatalmazott aláírása/

Meghatalmazott neve

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. Tanú neve és lakcíme:

2. Tanú neve és lakcíme:

Aláírása:

Aláírása: