

Panaszkezelési Szabályzat

6/VG/2026 Önálló Vezérigazgatói utasítás a Panaszkezelési szabályzat egységes szerkezetbe foglalt módosításáról

Készült: 2026. 06. 09.

Hatályba lép: 2026.07.18.

Jóváhagyta:.....

Dr. Csepregi Balázs Dániel

Vezérigazgató

I. Fejezet - A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az Element Investments Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) célja a jelen dokumentumban rögzített Panaszkezelési szabályzat (továbbiakban: „Szabályzat”) elfogadásával, hogy:

- érvényre juttassa a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: „Hpt.”) Ügyfelek védelméről rendelkező XIII. fejezet, Panaszkezelést részletező 126. pontjában, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI. 3.) MNB rendeletben (továbbiakban: „Panaszkezelési rendelet”) foglalt elvárásokat;
- rögzítse a működése vonatkozásában keletkezett panaszok átlátható, jogszerű és hatékony kezelésének szabályait, valamint
- meghatározza a panaszügyintézés módját, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályait.

II. Fejezet - A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A Szabályzat

- Tárgyi hatálya:

Kiterjed a Társasághoz bármely formában (szóban, írásban – postai, vagy elektronikus úton -, etc.) benyújtott Panasz kezelését érintő tevékenységre.

- Alanyi hatálya:

Kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, valamint megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban foglalkoztatott természetes és jogi személyre vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik/amelyek a Társaság javára, illetve a Társaság érdekében járnak el.

- Időbeli hatálya:

Jelen Szabályzat 2026.07.18. naptól visszavonásáig hatályos.

Egyúttal hatályon kívül helyezi a társaság 2025.03.01. napon hatályba lépett „PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT”-át.

III. Fejezet -

VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

A Társaság jelen Szabályzat megalkotása során – különösen, de nem kizárólag - az alábbi jogszabályok és egyéb jogforrások rendelkezéseinek figyelembevételével járt el:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
- a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet;
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2026. (VI. 3.) számú rendelete 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

Amennyiben jelen Szabályzat valamely rendelkezése bármely okból – pl: jogszabályváltozás – ellentétben áll a fentiekben hivatkozott szabályozás rendelkezéseivel, a Szabályzat rendelkezését hatálytalannak kell tekinteni és az adott helyzetre a vonatkozó szabályozás irányadó.

IV. Fejezet -

ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzat értelmezése és alkalmazása során az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

- „Panasz”:

A pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás.

/Jelen Szabályzat kiadásának időpontjában hatályos 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltak szerint: „A szolgáltató teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, a befektetőnek, illetve a hitelfelvevőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal, továbbá hitelgondozói tevékenységgel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).”

- ➔ Mindezekre tekintettel panasznak tekintendő az ügyfélnek a Társaság magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás, mely a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, továbbá hitelgondozói tevékenységgel függ össze.
- ➔ A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba pénzügyi intézménnyel, független közvetítővel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

Nem minősül panasznak:

- amennyiben az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, továbbá egyedi igényt, kérést fogalmaz meg
- a GDPR 13-21. cikkeiben foglalt, az érintetti joggyakorlásra irányuló kérelem, amennyiben nem kifogásolja az adatkezelés jogszerűségét

- „Panaszkezelés”:

A Társaság teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Társaság – a felek közötti jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a létrejöttével, a jogviszony fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, továbbá *hitelgondozói tevékenységgel* összefüggő - magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását (az alábbiakban összhangban: panasz), továbbá megteszi a vonatkozó jogszabályokban előírt, szükséges intézkedéseket.

- „Panaszos”:

Az természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely jelen Szabályzat alanyi hatálya alá eső szereplők tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát a Társasággal írásban vagy szóban, közli vagy közölte.

- „Fogyasztó”:

- a Hpt. 6.§ (1) bekezdés 28. pontja szerinti az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

- „Fogyasztói jogvita”:

- A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozó fogyasztó és Társaság közötti jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. (MNB tv.)
- A fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

V. Fejezet - ALAPELVEK

- Együttműködés:

A Társaság minden esetben törekszik az ügyféllel történő együttműködésre, és elsődlegesnek tartja az ügyfelek – nem visszaélésszerű – joggyakorlásának¹ biztosítását és a lehetőségekhez képest azok érvényesülését.

Ennek megvalósulását hivatott szolgálni a Szabályzat, mely transzparens jellegéből fakadóan az ügyfeleket megillető jogok gyakorlása, valamint a panaszkezelés egyéb részletszabályaira vonatkozóan közérthető, világos, pontos és naprakész információt nyújt az ügyfelek számára.

A Társaság törekszik a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

Jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás:

A Társaság a működése, így a panaszkezelési eljárás során a jóhiszeműség, tisztességesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek megfelelően, a Szabályzat I. pontjában hivatkozott jogforrások rendelkezésének keretei között jár el.

- Proaktivitás, ügyfélközpontú magatartás:

A Társaság ügyfélközpontú magatartás tanúsít a panaszkezelési eljárás során, mely elősegíti az ügyfeleket potenciálisan fenyegető sérelmek időben történő felismerését, annak negatív hatásainak megelőzését, vagy az esetlegesen bekövetkező sérelmek ügyfélbarát módon történő orvoslását.

A Társaság törekszik arra, hogy egy esetlegesen felmerülő érdekellentétet oly módon kezeljen, amely mind az ügyfelek, mind a Társaság számára kielégítő megoldást nyújt, annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

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

- Transzparencia:

A Társaság a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

Ennek érdekében a Társaság a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A Társaság személyes ügyintézés alkalmával – erre irányuló kérés esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A panaszkezelés főszabályként magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és az ügyfél eltérő nyelven állapodtak meg.

¹ A Társaság nem tekinti visszaélésszerűnek a joggyakorlást, amennyiben az ügyfél az általában elvárható gondossággal, figyelmességgel és körültekintéssel, az ésszerűség keretei között kívánja gyakorolni jogait.

VI. Fejezet - SZERVEZETI KERETEK

A Társaság Vezérigazgatója felelős a panaszkezelés vonatkozásában irányadó jogszabályokban és egyéb előírásokban meghatározottak megvalósulásáért a Társaság panaszkezelési tevékenysége során.

A mindenkori panaszkezelési szabályzatot a Társaság Vezérigazgatója hagyja jóvá, egyúttal felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.

A panaszkezeléshez kapcsolódó feladatok ellátására, annak koordinálására – az arányosság elvének szem előtt tartásával - a Vezérigazgató panaszkezelésért felelős személyt (a továbbiakban: „panaszkezelési felelőst”²) jelöl ki.

A panaszkezelési felelős kijelölésére szolgáló formanyomtatványt jelen szabályzat III. számú melléklete tartalmazza.

A panaszkezelési felelős feladata:

- a panaszkezelés hatékony menetének ellenőrzése és biztosítása;
- a panaszkezelési nyilvántartás megfeleltetésének ellenőrzése és biztosítása;
- a szükséges belső információáramlás ellenőrzése és biztosítása;
- a megfelelő, határidőben megvalósuló adatszolgáltatás ellenőrzése és biztosítása;
- együttműködés a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóval (amennyiben nem azonos személy tölti be a két szerepkört)

A Társaság gondoskodik a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársainak megfelelő szakmai felkészítéséről, a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a mindenkori panaszkezelési rendelkezések megismeréséről, betartásáról és betartatásáról.

A panaszkezelési felelős munkáját a Társaság jogi tevékenységét ellátó és a panasszal érintett üzletág munkatársai támogatják, melyek felelősek a panaszkezelés során nyújtott közreműködés szakmaiságáért.

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

/Ez azonban nem zárja ki annak lehetőségét, hogy a panasszal kapcsolatos döntésben megállapított szükséges intézkedésben részt vegyen, annak felelőse legyen/

² A panaszkezelési felelős nem azonos a Hpt. 288. § 5); valamint a Fgytv. 17/D. § alapján kijelölt fogyasztóvédelmi kapcsolattartóval, de a két feladat együttes ellátása nem összeférhetetlen.

A Hpt. 288. § (5) bekezdése alapján a Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki és 15 napon belül a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyét, illetve annak változását írásban bejelenti a Magyar Nemzeti Bank felé.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó kijelölése és szakmai irányítása a Vezérigazgató hatáskörébe tartozik.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatai:

- a Társaság fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése;
- annak biztosítása, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, jelen ajánlásnak és a Társaság belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra;
- annak biztosítása, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen;
- a Társaság alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése;
- kapcsolattartás az MNB-vel, továbbá békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó kijelölésére szolgáló formanyomtatványt jelen szabályzat IV. számú melléklete tartalmazza.

VII. Fejezet -

A PANASZKEZELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI

1) A panasz előterjesztésének szabályai:

A Társaság a panasz előterjesztéséhez honlapján – www.invest.hu -, valamint az ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja a jelen Szabályzatot, valamint az MNB által javasolt formanyomtatványt,³ mely egyben a jelen Szabályzat I. számú mellékletét képezi.

A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A Társaság az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet is elérhetővé teszi az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a honlapján az MNB honlapjára mutató hiperhivatkozással.

A panasz szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) egyaránt előterjeszthető.

A Társaság az alakszerűségi követelmények betartásától függetlenül, az előterjesztett kérelmet annak érdemi tartalma alapján minősíti panasszá, vagy egyéb bejelentéssé.

³ A <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> elérhetőségen „Formanyomtatványok menüpont alatt megtalálható „Fogyasztói panasz szolgálatának” megnevezésű formanyomtatvány.

A. Írásbeli panasz:

Írásbeli panasz előterjesztésének lehetőségei:

- Postai úton: 1135 Budapest, Hun u 4/b 6. em. 12.
- E-mailben: info@invest.hu; panasz@invest.hu
- Személyesen, vagy meghatalmazott által átadott irat útján: 1135 Budapest, Hun u 4/b 6. em. 12. (ügyfélfogadási időben)

Az írásbeli panaszt a Társaság elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

Az írásbeli panasz szükséges tartalmi elemei:

- A panaszos adatai:
 - o Név,
 - o Lakcím,
 - o Levelezési cím,
 - o Aláírás (amennyiben nem elektronikus levél)
- A panasz tárgya:
 - o Kifogásolt magatartás/eljárás;
 - o Kifogás indoka;
 - o Egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására(Amennyiben a panasz nem tartalmazza a felsorolt elemeket, azonban tartalma alapján panasznak minősül, a Társaság panaszként bírálja el)

B. Szóbeli panasz:

Szóbeli panasz előterjesztésének lehetőségei:

- Személyesen: 1135 Budapest, Hun u 4/b 6. em. 12.
/Ügyfélfogadás: Hétfő: 8:00-20:00; Kedd-csütörtök: 8:30-16:30; Péntek: 8:30-14:30/
- Telefonon: +36-1/770-8270
/Hívásfogadási idő: Hétfő: 8:00-20:00; Kedd-Csütörtök: 8:30-16:30; Péntek: 8:30-14:30/

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést.

A várakozási idő minimalizálása érdekében a Társaság lehetőséget biztosít az előzetes időpontegyeztetésre.

2) A panaszos azonosításának szabályai:

A Társaságot köteles a panaszost azonosítani.

A Társaság által elfogadott azonosítási módok:

- A Természetes személyazonosító adatok közül legalább két adat megadása esetén
/Pl: Születési idő, anyja neve/
- Személyazonosító igazolvány/Hatósági igazolvány bemutatásával történő azonosítás

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján a panaszos nem azonosítható (Pl: adategyezőség esetén), a Társaság további adatot kér be a panaszos azonosítása céljából.

Amennyiben az azonosítási kísérlet igazolhatóan nem vezet eredményre (Pl: a panaszos elérhetőségének hiányában nem lehet további adatot bekérni), a Panasz érdemi kivizsgálására nem kerül sor.

A panaszügyintézésrel kapcsolatos információ – az esetlegesen az ügyintézés vonatkozásában eljáró hatóságok kivételével - kizárólag az azonosított Panaszos, valamint meghatalmazottja számára adható.

A Társaság együttműködik a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel.

Az azonosított Panaszost – közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás alapján, meghatalmazott is képviselheti a panaszügyintézés során.

A Társaság a meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében meghatalmazás mintát készít, mely jelen szabályzat V. számú mellékletében, valamint a Társaság honlapján és az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben elérhető.

Amennyiben a Panaszos nem a Társaság által készített mintát veszi alapul, úgy a Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy a meghatalmazásnak milyen elengedhetetlen formai kellékei vannak.

- Meghatalmazó: *Neve, Születési ideje, Aláírása*
- Meghatalmazott: *Neve, Születési ideje, Aláírása*
- Meghatalmazás tárgya: *„Meghatalmazom, hogy ... a panaszügyintézés során, az Element Investments Zrt. előtt, helyettem és nevemben eljárjon”*

3) A panasz befogadásának szabályai:

A Társaság erre irányuló kérés esetén, vagy a panasz@einvest.hu e-mail címre érkező írásbeli panasz esetén a panasz beérkezésének – automatikus válaszüzenetben történő - visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezelési felelős részére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelési felelősnek adja át, a Társaság a beérkezést – és a panasz iktatását - követően, haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezelési felelős részére.

A szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelési felelős elérhetőségéről – panasz@einvest.hu -, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4) A panasz kivizsgálásának szabályai:

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása elsődlegesen annak tartalma alapján, de az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, azonban az előterjesztés formája alapján a panaszügyintézésre eltérő szabályok vonatkoznak.

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, a Társaság gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szükség, a Társaság haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a panaszkezelés során a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcíme/székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítési módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

A Társaság mellőzheti a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását.

Írásbeli panasz:

Az írásbeli beadványt a Társaság iktatja, és indokolatlan késedelem nélkül megküldi a panaszkezelési felelős számára.

A panaszkezelési felelős indokolatlan késedelem nélkül kivizsgálja a megkeresést és dönt annak panasszá minősítéséről. Amennyiben a megkeresés panasznak minősül a panaszkezelési eljárás megindul.

Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Társaság lehetőség szerint - a panasz megválaszolását megelőzően, a panasz érkezésének csatornáján - tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

Szóban előterjesztett panasz:

A Társaság a szóban előterjesztett panaszt azonnal megvizsgálja és törekszik annak azonnali orvoslására.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A panasz szóbeli előterjesztésére sor kerülhet személyesen, vagy telefonon.

a) Személyesen előterjesztett szóbeli panasz

A Társaság főszabályként törekszik a panasz azonnali kivizsgálására és orvoslására.

- Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges

Amennyiben a panasz orvoslására tett javaslat a Panaszos számára elfogadható, a panaszkezelési felelős a Szabályzat II. számú mellékletében található jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv ez esetben – a kötelező tartalmi elemeken kívül – tartalmazza:

- a panaszt
- a panasz orvoslására tett intézkedés részletes leírását
- a panaszos nyilatkozatát az intézkedés elfogadásáról
- a panaszos aláírását, annak igazolásául, hogy a végleges jegyzőkönyv egy példányát átvette

Amennyiben a panasz orvoslására tett javaslat a panaszos számára nem elfogadható, vagy a panasz kezelésére tett azonnali intézkedésre nincs lehetőség, a panaszkezelési felelős a Szabályzat II. számú mellékletében található jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv ez esetben – a kötelező tartalmi elemeken kívül – tartalmazza:

- a panaszt
- a panasz orvoslására tett javaslat részletes leírását
- a panaszos tájékoztatását a panaszügyintézés további menetéről (a panaszkezelési felelős kapcsolattartási adatairól, a panasz azonosításához szükséges információkról)
- a panasz orvoslására tett, a panaszos által elutasított intézkedés részletes leírását
- a panaszos nyilatkozatát az intézkedés elutasításáról
- a panaszos aláírását, annak igazolásául, hogy a végleges jegyzőkönyv egy példányát átvette

A végleges jegyzőkönyv egy példányát átadásra kerül a Panaszos részére.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszkezelési felelős a Szabályzat II. számú mellékletében található jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv ez esetben – a kötelező tartalmi elemeken kívül – tartalmazza:

- a panaszt
- a panaszos tájékoztatását a panaszügyintézés további menetéről (a panaszkezelési felelős kapcsolattartási adatairól, a panasz azonosításához szükséges információkról)
- a panaszos aláírását, annak igazolásául, hogy a végleges jegyzőkönyv egy példányát átvette

A végleges jegyzőkönyv egy másolati példányát átadásra kerül a panaszos részére.

b) Telefonon előterjesztett szóbeli panasz

Panasz tárgyú telefonbeszélgetés kizárólag olyan vonalon folytatható, mely rögzíti a beszélgetés során elhangzottakat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Társaság nem rendelkezik külön vonallal a telefonos panaszkezelés céljára, ennél fogva a hívást kezdeményező felet automata hang tájékoztatja – a panaszkezeléssel kapcsolatban – az alábbiakról:

- A beszélgetés rögzítésre kerül
- A panasz tárgyú hívások adatkezelésére jogi kötelezettség jogalapon kerül sor
- A beszélgetést a Társaság – a hangrögzítés szolgáltatást nyújtó Adatfeldolgozó közreműködésével – 5 évig kezeli
- A panaszost megillető érintetti jogokról, beleértve a jogorvoslathoz való jogot

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az élőhangos bejelentkezés meggyorsítása érdekében a hivatkozott tájékoztató szöveg elhangzása bármely gomb megnyomásával megszakítható.

A közölt szóbeli panaszt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Panaszról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a panasz előterjesztésének napján - a jegyzőkönyv iktatását követően – továbbítja a panaszkezelési felelős számára.

A jegyzőkönyv tartalma a jegyzőkönyv panaszos általi átvételét igazoló aláírás kivételével megegyezik a személyesen előterjesztett szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmával, a fentiekben kifejtett eshetőségek szerint.

A telefonon közölt szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv kiküldésre kerül a Panaszos részére, a panaszra adott válasszal együtt.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Társaság a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A Társaság a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet 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.

A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően – jogszabályban rögzített határidőn (jelen Szabályzat kiadásának időpontjában irányadó szabályozás szerint huszonöt napon) belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

5) A panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei:

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az ügyfél (panaszos) neve,
- b) az ügyfél (panaszos) lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató 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, illetve egyéb – a Társaság által kezelt - azonosító,
- g) az ügyfél 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 az ügyfél aláírása.

A fentieken túl a jegyzőkönyv lehetőség szerint tartalmazza az alábbiakat:

- a panaszos által kért értesítési mód, és a vonatkozó elérhetőség;
- a Társaság nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása;
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma;
- a panaszos igénye;
- annak a nem természetes személynek a megnevezése, amely tevékenységére, működésére, az érdekében eljáró természetes személyek magatartására a panasz irányul.

6) A panaszügyintézés határideje:

A Társaság indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a vonatkozó jogszabályhely által szabott panaszkezelési határidőn belül ad választ a panaszra.

Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Társaság a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A Társaság a személyesen előterjesztett, szóbeli panasz azonnali kivizsgálására és orvoslására törekszik.

Amennyiben a fent megjelölt formában előterjesztett panasz orvoslására tett intézkedések nem vezetnek eredményre, vagy a fent megjelölt formától eltérő módon került előterjesztésre a panasz, a Társaság írásbeli válaszát az alábbi határidők szerint küldi meg:

- Főszabályként: a Panasz közlését (Társasághoz érkezését) követő 30 napon belül
- a BISZ-en keresztül érkező, KHR-rel kapcsolatos Panasz esetén: a Panasz Társasághoz érkezését követő 5 munkanapon belül, de legkésőbb a vizsgálat – 5 munkanapon belül történő - lezárását követő 2 munkanapon belül
- a Társaság huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát

- Amennyiben a Panasz alapos kivizsgálása az előző pontokban meghatározott határidőben, objektív okok miatt lehetetlen, a Társaság a fenti határidőn belül tájékoztatja a Panaszost a késedelem objektív okairól, valamint a panaszkezelés várható időtartamáról.

7) A panasz vonatkozásában hozott döntés:

A Társaság az ügyfél panaszának kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

A közérthetőség követelményét szem előtt tartva a Társaság válaszában nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és választ ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A panasz tárgyában hozott döntést írásba kell foglalni, az alábbi szükséges tartalommal:

- A Panaszra vonatkozó adatok rögzítése (azonosító, előterjesztés időpontja)
- A Panasz kivizsgálásának határideje
- A Panaszos által megjelölt igények
- A Panasz teljes körű kivizsgálásának eredménye
- A Panasz rendezésére vagy megoldására tett intézkedések, vagy az elutasítás ténye és indoka
- A döntés indokolása, alátámasztva a megfelelő jogszabályi, illetve egyéb szabályozási hivatkozásokkal (szükség szerint a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövege)
- A jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatás (fogyasztónak minősülő panaszos esetén)

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben a Társaság szerint a panasz mindkét kategóriát érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az első, illetve a második bekezdésben foglaltak körébe.

A Társaság a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar

Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

A Társaság tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszja elutasítása esetén a Társaság a válaszában tájékoztatást nyújt a PBT hatásköréről a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, feltünteti a PBT székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatvány elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti a formanyomtatvány szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

8) A panasz vonatkozásában hozott döntésről való tájékoztatás szabályai:

Az írásbeli döntést főszabályként tértivevénnyel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Elektronikus levélben érkezett panasz esetén – amennyiben a panaszos kérése erre irányul és a panaszos azonosítása alapján megállapítható, hogy a küldő levelezési cím a panaszosé –, a Társaság a postai válaszadás mellett, az azonosított küldő elektronikus levelezési címére is megküldi a választ. Utóbbi esetben az elektronikus levél csatolmányát hozzáférés védelemmel kell ellátni és a jelszót külön fórumon kell a panaszos tudtára adni.

(Fenti eljárás független attól, hogy a panasz a Társaság központi e-mail címére, vagy a panasz@einvest.hu e-mail címre érkezett).

A válaszadás időpontját dokumentálni szükséges.

A válaszadás időpontja a döntés igazolható módon történő kiküldésének napja.

A tájékoztatásnak közérthetőnek, szakszerűnek és érdemi információkat tartalmazónak kell lennie.

A Társaság a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszelevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

9) A panaszos tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről:

A Társaság lehetőség szerint - fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén minden esetben - válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

Fogyasztónak minősülő Panaszos esetén

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

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az alábbiakban az aktuális elérhetőségek (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím) megadására kerül sor, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően):

Panasz tárgya:	A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita
Pénzügyi Békéltető Testület	
Levelezési cím:	HU-1525 Budapest, Pf.: 172
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Telefon:	06-80/203-776
Honlap:	https://www.mnb.hu/bekeltetes/
Kérelem formanyomtatvány elérési útja	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok
Ügyfélszolgálat:	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

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 ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kétfélmillió forintot.

b) MNB: az alábbiakban a Szabályzat hatálybalépésekor aktuális elérhetőségek (a pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat levelezési címének, telefonszámának) megadására kerül sor, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően:

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén

Panasz tárgya:	Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése
Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ	
Levelezési cím:	HU-1534 Budapest BKKP. Pf. 777
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Telefon:	06-80/203-776
Honlap:	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem
Kérelem formanyomtatvány elérési útja	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok
Ügyfélszolgálat:	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

c) bíróság.

Illetékes Bíróság	A polgári perrendtartás szabályai szerint
--------------------------	---

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén

Panasz tárgya:	A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita
Lehetséges fórumok:	Területileg illetékes járási hivatalok / https://jarasinfo.gov.hu/ Területileg illetékes békéltető testületek Illetékes Bíróságok

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Fogyasztónak nem minősülő Panaszos esetén

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

10) A panasz nyilvántartása:

A Társaság az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A Társaság a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A Panaszkezelési nyilvántartásban az alábbi adatokat rögzíti:

- Panasz sorszáma
- Panasz azonosítója
- Ügyazonosító (amennyiben azonosítható)
- Ügyszám (amennyiben azonosítható)
- Ügyfél név
- Ügyfél képviselőjében eljáró személy (amennyiben van ilyen)
- Panasz tárgya
- Panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése
- Panasz típusa
- Panasz benyújtásának időpontja
- Panasz benyújtásának módja
- Panasz minősítése (Panasz kivizsgálásának eredménye)
- Érintett szakterület megnevezése
- Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elfogadás/elutasítás esetén annak indoka
- Az intézkedés teljesítésének határideje
- Felelős személy megnevezése
- A panasz megválaszolásának határideje
- Válaszadás időpontja (a panaszra adott válaszlével postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátuma)
- Egyéb megjegyzés (jogi eljárás folyamatban)
- Jogorvoslati eljárásra vonatkozó információk (amennyiben van)

11) A panaszkezelés ellenőrzésének szabályai:

A Társaság által vezetett panaszkezelési nyilvántartás alkalmas a panaszkezelés belső nyomon követésére. A monitoring során a Társaság

- észszerű időközönként a panaszokat témájuk szerint csoportosítja,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- megvizsgálja, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Társaság aktívan monitorozza a közreműködőkkel és a megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tesz az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

A panaszkezelés belső ellenőrzésének célja a panaszok okainak azonosítása és tipizálása, mely segítségével a Társaság képes kezelni és kontrollálni a kockázatokat.

Ennek érdekében a vezérigazgató rendszeres – legalább negyedéves gyakorisággal – tájékoztatást kap:

- a panaszok kiváltó okairól;
- a panasszal érintett folyamatokról;
- a visszatérő vagy rendszerproblémákról; valamint
- a lehetséges jogi és működési kockázatokról,

amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meg hozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

12) A panaszkezelés során megvalósított adatkezelés szabályai:

A Társaság adatkezelésének célja a tudomására jutott – írásban vagy szóban bejelentett – ügyfél-elégedetlenség kezelése (kivizsgálása, panasz jogosságának megállapítása, etc.) a jogszabály előírásainak megfelelően.

Az adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése

A Társaság az alább felsorolt, vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, jogi kötelezettség teljesítése alapján kezeli a panaszkezeléssel kapcsolatos adatokat.

Az adatok tárolásának időtartama az alább felsorolt, vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően került meghatározásra:

- A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§ (3)
- 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet 1. Melléklet II. 4.3.; valamint 1. Melléklet V. 2.

Adatok kategóriája	Adatok típusa	Tárolási idő
A panaszos és az ügy azonosítására szolgáló adatok	Név (születési név); születési idő; születési hely; anyja neve (amennyiben a panaszos nem a Társaság ügyfele) ügyszám; Ügy azonosítószám	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 év.
Kapcsolattartási adatok	Lakóhely, tartózkodási hely, telefonszám, e-mail cím, levelezési cím	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 év.
A panasz vonatkozásában kezelt adatok	A panasz nyilvántartásban szereplő adatok Az ügyfél által bemutatott/csatolt dokumentumok tartalma; Jegyzőkönyv felvétele esetén a panaszos aláírása	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 év.
A panasz telefonos bejelentése esetén kezelt adatok	A hanganyagot tároló rendszerben rögzített adat: Hívás időpontja (nap, óra, perc); Hívó szám; Hívott szám; Hívott mellék szám; Hívás hossza, Beszélgetés hossza A hanganyagban rögzített adat: hang, a beszélgetés során elhangzott valamennyi személyes adatnak minősülő adat/információ, (Külön kiemelve a panaszkezelési nyilvántartásba kerülő adatokat - Lásd A panasz vonatkozásában kezelt adatok)	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 év.

Fenti adatok címzettjei: a Társaság által megbízott ügyvéd; Magyar Nemzeti Bank, a Szabályzatban megjelölt jogorvoslati fórumok

VIII. Fejezet - ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzat 2026.07.18. naptól visszavonásáig hatályos.

Egyúttal hatályon kívül helyezi a társaság 2025.03.01. napon hatályba lépett „PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT”-át.

A Társaság jelen Szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, (ennek hiányában a Társaság székhelyén) közzéteszi.

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

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

Kelt:

Aláírás
II. számú Melléklet

**Jegyzőkönyv
Szóban előterjesztett panasz felvételéről**

Panasz azonosító:	
Panasz előterjesztésére vonatkozó információk	
Időpontja:	
Helye:	
Módja:	Személyesen / Telefonon
A jegyzőkönyvet készítő ügyintéző	
Neve:	
Aláírása:	
Panasszal érintett szakterület	

Panaszosra vonatkozó információk	
Neve:	
Lakcíme/székhelye:	
Értesítési mód:	
Elérhetőség:	
Meghatalmazott neve*⁴:	
Meghatalmazott elérhetősége*:	
Meghatalmazást csatolt:	Igen / Nem

Panasz alátámasztására csatolt dokumentumok	
1)	
2)	
3	
4)	
5)	

⁴ Amennyiben a Panasz benyújtására meghatalmazott útján kerül sor.

Panaszra vonatkozó információk	
<i>Kire irányul a panasz:</i>	
<i>Panasszal érintett ügy azonosítója:</i>	
Panasz részletes kifejtése	
Panaszügyintézéshez szükséges egyéb adat	

A panasz azonnali kivizsgálására vonatkozó információ	
Lehetséges:	Igen / Nem
Indoka:	
Jegyzőkönyvvezető aláírása:	
A panasz azonnali orvoslására tett intézkedés kifejtése	
A panasz azonnali orvoslására tett intézkedés Panaszos általi elfogadása	
Az ELEMENT INVESTMENTS Zrt. által tett azonnali intézkedést	
Elfogadom / Nem fogadom el	
Panaszos aláírása:	

Jegyzőkönyvre vonatkozó információ	
Kelt:	
A jegyzőkönyvet készítő ügyintéző a jegyzőkönyv 1 példányát átadta a Panaszos részére	
Jegyzőkönyvvezető aláírása	
Panaszos aláírása:	

III. számú Melléklet

PANASZKEZELÉSI FELELŐS KIJELÖLÉSE

Panaszkezelési felelős feladatai:

- *a panaszkezelés hatékony menetének ellenőrzése és biztosítása;*
- *a panaszkezelési nyilvántartás megfelelőségének ellenőrzése és biztosítása;*
- *a szükséges belső információáramlás ellenőrzése és biztosítása;*
- *a megfelelő, határidőben megvalósuló adatszolgáltatás ellenőrzése és biztosítása*
- *együttműködés a Fogyasztóvédelmi felelőssel (amennyiben nem azonos személy tölti be a két szerepkört)*

Kijelölt személy neve:

Kijelölés időpontja:

Kijelölés elfogadása: **IGEN/ NEM**

Aláírás:
Panaszkezelési felelős

Aláírás:
Vezérigazgató

Kelt:

Kijelölés megszűnésének / visszavonásának időpontja:

Aláírás:
Vezérigazgató

Kelt:

**FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ
KIJELÖLÉSE**

- a Társaság fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése;
- annak biztosítása, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkorai jogszabályoknak, jelen ajánlásnak és a Társaság belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra;
- annak biztosítása, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen;
- a Társaság alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése;
- kapcsolattartás az MNB-vel, továbbá békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel

Kijelölés időpontja:

Kijelölés elfogadása: **IGEN/** **NEM**

Aláírás:
Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

Aláírás:
Vezérigazgató

Kelt:

Kijelölés megszűnésének / visszavonásának időpontja:

Aláírás:
Vezérigazgató

Kelt:

V. számú Melléklet

MEGHATALMAZÁS MINTA –

A PANASZOS KÉPVISELETÉBEN ELJÁRÓ SZEMÉLY RÉSZÉRE

Alulírott

Név:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Állandó lakcím:

Személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány típusa és száma:

(a továbbiakban: MEGHATALMAZÓ) meghatalmazom

Név:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Állandó lakcím:

Személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány típusa és száma:

(a továbbiakban: MEGHATALMAZOTT), hogy helyettem és nevemben, teljes körűen eljárjon és engem kötelező jognyilatkozatot tegyen az ELEMENT INVESTMENTS Zrt. (székhely: 1135 Budapest, Hun u 4/b 6. em. 12.; Adószám: 13562922-2-41; Cégjegyzékszám: 01-10-140080) előtt, az alábbi ügyben:

Kelt:

Aláírás:
Meghatalmazó

A fenti meghatalmazást elfogadom:

Aláírás:
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt

TANÚ 1.

TANÚ 2.

Név:

Név:

Cím:

Cím:

Aláírás:.....

Aláírás.....

Tanú 1.

Tanú 2.

