

PANASZKEZELÉSI RENDSZABÁLY

1. Alapvető rendelkezések

- 1.1. A Finax, o.c.p., a.s., Bajkalská 19B, Bratislava, 821 01, KSH-szám: 51 306 727 társaság, (a továbbiakban csak „Társaság, vagy Bróker”) jelen Panaszkezelési rendszabálya szabályoz minden jogviszonyt, amely az Ügyfél és a Bróker között keletkezik az Ügyfél Brókerrel szembeni panaszainak alkalmazása alapján, valamint e panaszok alkalmazásával összefüggésben, amelyek a jelen Panaszkezelési rendszabály 1.5 pontjában feltüntetett az Ügyfél részére nyújtott befektetési szolgáltatások, kiegészítő szolgáltatások, befektetési tevékenység, illetve pénzügyi szolgáltatásainak és tevékenységeinek kombinálásával és teljesítésének minőségével vagy pontosságával függenek össze (a továbbiakban: „szolgáltatások” és „tevékenységek”) és amelyeket a Bróker szolgáltat az Ügyfelek részére a Bróker és az Ügyfél között létrejött szerződések alapján, főként az ilyen panaszok rendezésének eljárásait és határidőit, az efféle panaszokkal kapcsolatos költségek megtérítésének módját, és minden egyéb összefüggő jogviszonyt ideértve. Ez a Panaszkezelési rendszabály többek között mint a panasz kezelésének ügyintézésének koncepciója is.
- 1.2. A jelen Panaszkezelési rendszabály a Bróker által kiadott Általános Üzleti feltételek (a továbbiakban csak „ÁSZF”) részét képezi.
- 1.3. Azon terjedelemben, ahogyan a Bróker által kiadott ÁSZF rendelkezései az egyes befektetési tevékenységfajtákra vonatkozóan eltérnek a jelen Panaszkezelési rendszabály rendelkezéseitől, az említett ÁSZF rendelkezései előnyt élveznek a jelen Panaszkezelési rendszabály rendelkezéseivel szemben.
- 1.4. A nagy kezdőbetűkkel írt, a jelen Panaszkezelési rendszabályban használatos kifejezések olyan jelentéssel bírnak, amely az ÁSZF-ben definiálva van az egyes befektetési szolgáltatásokra és pénzügyi eszközökre vonatkozóan, amennyiben ez a jelen Panaszkezelési rendszabályban nincs egyéb módon feltüntetve.
- 1.5. A Bróker és az Ügyfél megegyeztek abban, hogy a jelen Panaszkezelési rendszabály szerint panasznak értendő az Ügyfél panasza és az Ügyfél által érvényesített jog a Befektetési szolgáltatások, befektetési tevékenységek és mellékszolgáltatások nyújtásánál okozott hibák felelősségéből eredően a Brókerrel szemben, a jelen Panaszkezelési rendszabály által meghatározott határidőkön belül (a továbbiakban csak „Panasz”).

2. A panasz rendezésének eljárásai és határidői

- 2.1. Az Ügyfél jogosult érvényesíteni a panaszt a Brókernél.
- 2.2. Az Ügyfél köteles a Brókerrel szembeni panaszt a jelen Panaszkezelési rendszabály 2.4. pontjában feltüntetett módon érvényesíteni, mégpedig legkésőbb hat hónappal azt követően, hogy az ügyfél tudomást szerez arról a valóságról, amely a panasz tárgyát képezi, vagy attól a naptól, amikor a termék vagy szolgáltatás hibájával megismerkedhetett, hacsak a Társaság

és az ügyfél kifejezetten másként nem állapodott meg. Abban az esetben, amelyre vonatkozóan az általánosan kötelező érvényű jogszabály hosszabb időtartamot szab meg a Bróker által az Ügyfélnek nyújtott ügyek vagy szolgáltatások hibáinak felelősségére, mint a jelen pont első mondatában feltüntetett időtartam, és ha az ilyen előírás nem teszi lehetővé, hogy a szerződő felek eltérő időtartamban egyezzenek meg, mint azt a jelen előírás meghatározza, az Ügyfél a Brókerrel szemben az ilyen hiba Panaszát legkésőbb a jelen Panaszkezelési rendszabály által meghatározott határidőn belül köteles érvényesíteni.

- 2.3. Amennyiben az Ügyfél a jelen Panaszkezelési rendszabály 2.2 pontjában feltüntetett határidőn belül a Brókernek nem rója fel a megállapított tény, megszűnnek a hibafelelősségből adódó jogai.
- 2.4. Az Ügyfél a Panaszt írásban, sajátkezű aláírással köteles érvényesíteni. Az írásos panasznak tartalmaznia kell az Ügyfél azonosító adatait: név (megnevezés), születési szám (KSH-szám), cím (a társaság székhelye), az ügyfélszámla száma és az Ügyfél elérhetősége (telefon), dátum és az Ügyfél aláírása. Az Ügyfél továbbá köteles a Panaszban határozottan, érthetően, helyesen és pontosan feltüntetni a reklamált tényeket, melyeket felró, együtt a feltüntetett adatokkal, számokkal és összegekkel, és állításait köteles hiteles módon igazolni is, főként a jogilag releváns okmányok benyújtásával, melyeket saját költségére köteles beszerezni. Az Ügyfél egyúttal ebben a Panaszban köteles feltüntetni azokat a jogokat is, melyeket ilyen módon a Brókerrel szemben érvényesít. A Panaszt a Társaság székhelyére, vagy a client@finax.eu email címre szükséges kézbesíteni.
- 2.5. Amennyiben az Ügyfél nem teljesíti a jelen Panaszkezelési rendszabály 2.4 pontjában feltüntetett köteleességeket, a Bróker nem köteles foglalkozni a Panaszával és vizsgálni az Ügyfél Panaszának jogosultságát, amíg az Ügyfél nem orvosolja a Panasz hiányosságait. Ha az Ügyfél orvosolja a Panasz hiányosságait, ettől a pillanattól kezdődnek a jelen Panaszkezelési rendszabály 2.7 pontjában feltüntetett határidők.
- 2.6. Az Ügyfél köteles a Brókerrel mindenben együttműködni, ami a reklamált tény tisztázásához szükséges, amennyiben elutasítja ezt az együttműködést, a Bróker nem köteles tovább vizsgálni az Ügyfél Panaszának jogosultságát.
- 2.7. A Társaság elleni panaszok intézése, valamint a fogadott és elintézett panaszokat a Bróker szervezeti kódexnek megfelelően a Compliance Officer biztosítja.
- 2.8. A Társaság minden releváns bizonyítékot és információt összegyűjt és ellenőriz és a Panaszra vonatkozó valamennyi információt világos, egyszerű és érthető módon kommunikál.
- 2.9. Amennyiben nem lehetséges azonnal, ill. összetettebb esetben a Panasz Ügyfél általi érvényesítését követő harminc (30) munkanapon belül dönteni a Panasz jogosultságáról, a Bróker jogosult a hatáskörén belül további ellenőrzést végezni a Panasz tekintetében, továbbá a reklamált hiba szakvéleményezését megvalósíttatni, miközben a Panasz teljes rendezése nem tarthatna tovább, mint 30 naptári nap. A reklamált hiba szakvéleményezéséhez szükséges idő nem számít bele a Panaszkezelési rendszabály jelen

pontjának bevezető mondatában feltüntetett, a Panasz jogosultságáról szóló döntéshez szükséges határidőbe.

2.10. Amennyiben a panaszt objektív okok miatt nem lehet rendezni a fent említett 30 napos határidőn belül sem, a Bróker köteles írásban tájékoztatni az Ügyfélét az elvégzett műveletekről és arról a határidőről, hogy mikor kerül sor a panasz rendezésére.

2.11. A Panasz rendezésének módjáról a Bróker az Ügyfél részére írásos igazolást ad a jelen Panaszkezelési rendszabály 2.7 pontjában feltüntetett határidőkön belül. Ezt az írásos igazolást a Bróker akkor is megadja az Ügyfélnek, ha már a Panasz Ügyfél általi érvényesítésénél a Panasznak teljes mértékben nem tesz eleget.

3. A panasz rendezésével kapcsolatos költségek

3.1 Amennyiben a jelen Panaszkezelési rendszabályban nincs egyéb módon feltüntetve, a Panasz rendezésével kapcsolatos költségeket a Bróker fizeti tekintet nélkül arra, hogy a Panasz jogos vagy nem jogos.

4. Panaszok nyilvántartása

4.1. A panaszok nyilvántartása a Társaságnál benyújtott iratfájl formájában történik, amely eseti alapon rögzíti:

- (a) a Panasz sorszámát,
- (b) a Panasz fogadásának dátumát,
- (c) az Ügyfél azonosítását,
- (d) a Panasz tárgyát,
- (e) a Panasz elintézéséről szóló határozatot.

4.2. Továbbá sorszámmal archiválják a Panasz elintézéséről szóló nyilatkozat másolatát és a Panasz elintézéséről szóló feljegyzést

4.3. A Panasz elintézéséről szóló feljegyzésnek a 4.2-es pont szerint a következő adatokat kell tartalmaznia:

- (a) az Ügyfél vezeték- és keresztnéve, lakhelyének címe, természetes személy esetében, név vagy cégnév és székhely, ha jogi személyről van szó,
- (b) a Panasz tárgya,
- (c) a Panasz fogadásának dátuma,
- (d) azon személyek azonosítása, akiket a Panasz érint
- (e) azon tény kiértékelése, miszerint a Panasz jogosnak bizonyult-e,
- (f) a Panasz elintézésére hozott intézkedések,
- (g) a Panasz elintézésének dátuma.

5. Fellebbezés benyújtása

5.1. Amennyiben az Ügyfél vagy a potenciális ügyfél nem elégedett a panasz elintézésével, a határozat kézhezvételétől számított tizenöt (15) naptári napon belül fellebbezést nyújthat be

a panasz kimenetelével szemben. Ebben az esetben új harminc (30) napos időszak indul a fellebbezés elintézésére.

- 5.2. A fellebbezéssel a Társaság felügyelő bizottsága foglalkozik. A felügyelő bizottság javaslata alapján a Társaság igazgatótanácsa határoz a panasz kimeneteléről. Az Ügyfelet vagy a potenciális ügyfelet erről az eredményről ajánlott levélben, a Panasz elintézése fellebbezésének Társaság általi kézhezvételétől számított harminc (30) naptári napon belül tájékoztatják.
- 5.3. Abban az esetben, ha a Társaság álláspontja az adott panaszhoz nem elégíti ki az ügyfél igényeit, lehetősége van kapcsolatba lépni az illetékes felügyeleti hatósággal, amely a Szlovák Nemzeti Bank.
- 5.4. Az Ügyfélnek, mint fogyasztónak, lehetősége van arra, hogy alternatív vitarendezési javaslatot nyújtson be a <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=HU> weboldalon közzétett listán szereplő egyik szervezethez. Távúton a távközlési kommunikációs eszközök által megkötött szerződésekből felmerülő vita esetén, az Ügyfél, mint fogyasztó javaslatot nyújthat be az alternatív vitarendezés kezdeményezésére az Európai Online Vitarendezési Platformon keresztül: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=HU>

6. A Panaszok belső ellenőrzése és értékelése

- 6.1. A Társaság folyamatosan elemzi a panaszkezelés során összegyűjtött adatokat a visszatérő rendszerproblémák és lehetséges operatív és jogi kockázatok azonosítása és kezelése érdekében, különös tekintettel a következőkre:
 - (a) az egyes panaszok okait elemezve a panasz típusához tartozó főbb okok azonosítása érdekében
 - (b) a főbb okokat értékelve, hogy ezen okok hatással lehetnek-e más folyamatokra vagy termékekre, beleértve azokat is, amelyekre a panasz közvetett módon vonatkozik
 - (c) indokolt esetben ezen főbb okok eltávolításával.

7. Záró rendelkezések

- 7.1. A Bróker és az Ügyfél megegyeztek abban, hogy az egyéb jogviszonyokat a Bróker és az Ügyfél között, amelyek kifejezetten nincsenek szabályozva a jelen Panaszkezelési rendszabályban, a Bróker és az Ügyfél között létrejött egyes Szerződések megfelelő rendelkezéseihez igazodnak, továbbá az ÁSZF megfelelő rendelkezéseihez, az Értékpapírokról szóló törvény, a Kereskedelmi Törvénykönyv és a többi, a Szlovák Köztársaság területén érvényes kapcsolatos jogszabályok megfelelő rendelkezéseihez igazodnak, mégpedig ebben a sorrendben. A kétségek elkerülése érdekében ez nem érinti a fogyasztó védelmét, amelyet azon ország joga biztosítja, ahol szokásos tartózkodási helye található a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló az Európai Parlament és a Tanács 593/2008 sz. Rendelete szerint (Róma I).

- 7.2. A Panaszkezelési rendszabály nem vonatkozik az olyasfajta egyéb szolgáltatásokra és tevékenységekre, amelyek a Szlovák Nemzeti Bank felügyeletének hatálya alá tartoznak, vagy egy másik szervezet szolgáltatásaira és tevékenységeire, amelyekért a Bróker semmiféle felelőséget nem vállal (bár ezek a tevékenységek a panasz benyújtásának alapját képezik). Ilyen esetben a Bróker tájékoztatja a panaszost a panaszra vonatkozó álláspontjáról, és kifejti álláspontját, annak ellenére, hogy a panasz a szolgáltatásaira és tevékenységére nem vonatkozik. Adott esetben, ha ez helyénvaló és ha erre a Brókernek lehetősége van, akkor a panaszosnak adatokat szolgáltat a jogalanyról, vagy a panasz kezeléséért felelős felügyeleti szervről.
- 7.3. A hatáskörrel rendelkező nemzeti hatóság kérésére a Társaság tájékoztatást ad ki a panaszok kezeléséről az adott hatóság számára.
- 7.4. A Társaság jogosult a Társaság üzleti politikájában létrejött változások, vagy a jogszabályok változása miatt, vagy a pénzügyi piac alakulása vagy a jogi vagy vállalkozói környezet alakulása alapján, vagy a pénzügyi piac rendszerének biztonságos működése vagy a kockázatminimalizálás érdekében a jelen Panaszkezelési rendszabályt bármikor módosítani vagy kiegészíteni. A Társaság Közzététellel meghatározza a Panaszkezelési rendszabály aktuális változatát. Az Ügyfél a Panaszkezelési rendszabály módosításával való nem egyetértését jogosult írásos értesítésben kifejezni, kézbesítve a Társaság részére, mégpedig 15 napon belül attól a naptól számítva, amikor a Panaszkezelési rendszabály meghatározására Közzététellel sor került. Amennyiben erre nem kerül sor, a módosítások és kiegészítések a bennük feltüntetett napon lépnek hatályba. Ha az Ügyfél a Panaszkezelési rendszabály közzétételét követően bármilyen műveletet végez a Társasággal szemben vagy folytatja a Társaság szolgáltatásainak fogadását úgy, hogy az adott helyzetből nyilvánvaló, hogy szándékozik folytatni a Társasággal az adott szerződéses viszonyt, vagy cselekedetével igazolja, hogy a módosított vagy kiegészített Panaszkezelési rendszabály tartalmával megismerkedett. Ha az Ügyfél a feltüntetett határidőn belül kifejezi egyet nem értését a Panaszkezelési rendszabály módosításával és nem kerül sor megegyezésre, az Ügyfél a Társasággal létrejött szerződéses viszonyát jogosult azonnali hatállyal befejezni. Ugyanúgy a Bróker is jogosult ilyen esetben azonnali hatállyal felmondani az Ügyféllel való szerződéses viszonyát és az Ügyféllel szembeni Követeléseit azonnal esedékesnek nyilvánítani.
- 7.5. A jelen Panaszkezelési rendszabályt a Társaság igazgatósága hagyta jóvá 2020. június 11-én, 2020. július 1-i hatállyal.
- 7.6. A Panaszkezelési rendszabály 2020. június 16-án került közlésre.