

**A CODEX Tőzsdeügynökség és Értéktár Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

Panaszügyintézési szabályzata

Hatályba lépés időpontja: 2004. április 26.

Módosítások időpontja: 2005.07.20.; 2007.08.02.; 2008.07.10.; 2009.11.23.; 2011.12.20.2011.12.15.

Legutolsó módosítás: 2014.04.17

Panasz-ügyintézési szabályzat (az Üzletszabályzat melléklete)

A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok – különösen a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatásokról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvényben (Bsz.), különösen annak 121.§-ában – meghatározott rendelkezések betartásával jár el.

A jelen Panaszkezelési szabályzatában a Társaság – a Bsz. 121. §-ában foglalt szabályokat realizálva – az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint panasznyilvántartása vezetéséről szóló részletes szabályokat rögzíti, valamint e panaszkezelési szabályzatában is tájékoztatja az ügyfeleit a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.

A Társaság e Panaszkezelési szabályzatát – az Üzletszabályzatával együtt (annak mellékleteként) valamint az Előzetes tájékoztatásról szóló hirdetményével együtt – az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben – a székhelyén és függő ügynökeinek ügyfélfogadó irodáiban is – kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság panaszügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem csak jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A panaszügyintézési szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe. További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabályok szerint kezeli.

I. A panasz

1. A panasz a panaszosnak a Társaság – illetőleg a Társaság érdekében vagy javára eljáró személy – szolgáltatásával kapcsolatos magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó reklamációja, kifogása (bejelentése) és azzal kapcsolatos esetleges követelése (igénye).
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos – a Társaság ügyfele vagy jövőbeni leendő, illetve potenciális ügyfele – lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, illetőleg amely a Társaság valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje (a továbbiakban együttesen: ügyfél és/vagy panaszos).
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

III. A panaszügyintézt ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszügyintézt elsődlegesen a Társaság alkalmazottai (letétkezelői és más ügyintézői), valamint a Társaság nevében és felelősségére, vele kötött függő ügynöki megbízási szerződések alapján eljáró természetes személy függő ügynökök, illetőleg függő ügynök cégek alkalmazottai végzik (a továbbiakban a Társaság alkalmazottai és a függő ügynökei együttesen: a Társaság ügyintézői, illetve munkatársai).
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, a vezérigazgató vagy helyettese intézkedik. A panaszügyintézés rendje ezáltal illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.
3. Az írásbeli panaszok (vagyis a panaszos által az alábbi IV/2. pontban megjelölt módon írásban közölt panasz) kivizsgálásának speciális szabályai:
 - a.) A vezérigazgató, illetve helyettese nem csak az előbbi 2. pontban leírtak alkalmával vesznek részt a panasz kivizsgálásában, az adott panaszügy elintézésében.
 - b.) A vezérigazgató, illetve helyettesei kivizsgálják, illetve kivizsgáltatják (a VII./11. pont szerint) minden írásbeli panaszt. Tehát nem csupán a nekik címzett, illetve a Társaság székhelyére (központi ügyfélszolgálatához, központi e-mail címére, fax-számára) érkező panaszos-levelek, -faxok és panaszos e-mail üzenetek vezetői kivizsgálására kerül sor.
 - c.) A Társaság bármely érintett ügyintézője (a fenti 1. pont szerinti elsődleges panasz-ügyintézője) minden általa kapott írásbeli panaszt köteles azonnal továbbítani közvetlen felettesének és az illetékes vezérigazgató-helyettesnek kivizsgálás, döntés, intézkedés végett. Az érintett ügyintéző – amellet, hogy továbbítja az írásban érkezett panaszt a feletteséhez/vezérigazgató-helyetteshez, lehetőség szerint velük egyeztetve/egyetértésben – haladéktalanul megteszi a kármegelőzéshez, kárenyhítéshez szükséges mindazon halaszthatatlan intézkedéseket, amelyek egyébként is az ő feladatkörébe tartoznak, és az általa tett halaszthatatlan intézkedéséről rövid úton (telefonon, vagy e-mailben és telefonon is!) azonnal tájékoztatja a felettesét, és annak rendelkezése szerint az ügyfelet is. Ilyen halaszthatatlanul tett intézkedésről az ügyfelet rövid úton – vagyis az adatlapján általa megadott értesítési módok közül a lehető leggyorsabb elérési úton – úgy kell tájékoztatni, hogy e soron kívüli intézkedésen/értesítésen felül az írásbeli panaszára a Társaság (az V. pont (4) bekezdése szerinti) írásos választ is fog küldeni.

IV. A panasz ügyfél általi közlése és a Társaság általi fogadása

1. A panasz közlésére a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít.
A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.
2. A panaszos a panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben) közölheti.
 - a.) A CODEX Tőzsdeügynökség Zrt. (a Társaság) elérhetőségei:
 - székhelye, egyben központi ügyintézési helye: 1117 Budapest (XI. ker.) Infopark sétány 3. sz. „B” épület I. emelet .
 - telefonszáma : + 36 1 815 6500
 - telefaxszáma: + 36 1 320 0340
 - elektronikus levelezési (e-mail) címe: panaszügyintézés céljára elsődlegesen: panasz@ertektar.hu (másodlagosan, illetve egyéb célra: info@codex.hu)
 - internetes honlapcímei: www.ertektar.hu; (továbbá: www.tozsdesztrada.hu; továbbá: www.codex.hu) ezeken – illetve közülük az elsőként megjelölt honlapján – teszi közzé Üzletszabályzatát és annak mellékleteit (köztük a panasz-ügyintézési szabályzatot is), és egyéb tájékoztató hirdetményeit (ezeken a honlapokon a társaság még csak üzenni tud, panaszt nem fogad).

- A Társaság és egyes ügyfelei között (szerződésük alapján) fennálló D-Net Terminál (a továbbiakban: D-Net) elektronikus összeköttetés útján (az ügyleti és egyéb megbízások, ügyleti és számlainformációk, egyéb tájékoztató funkciók mellett) a Társaság az adott ügyfél D-Net-es „postafiókjába” elhelyezett, az ügyfél által lehívható egyéb üzeneteket, így az ügyfélpanaszra adott válaszlevelet is tud küldeni az ügyfélnek *(ez egyelőre csak egyoldali panasz-ügyintézési lehetőség, ily módon, vagyis D-Net útján a Társaság még csak válaszüzenetet tud küldeni a hozzá egyéb úton érkezett panaszra, ily módon az ügyfél még nem tudja a panaszát közölni a Társasággal).*

Tekintettel arra, hogy ez a Panaszügyintézési szabályzat a Társaság Üzletszabályzatának az egyik melléklete, és az Üzletszabályzat a Társaság ügyfélfogadó helyiségeiben ki van függesztve és honlapján is közzé van téve, a Társaság úgynevezett „Előzetes tájékoztatási hirdetmény”-ével együtt, és tekintettel arra, hogy *az Üzletszabályzatnak és az Előzetes tájékoztatási hirdetménynek is (azonos tartalmú) melléklete a Társaság összes függő ügynökének elérhetőségeit tartalmazó Ügynöklista, és ennek folytán az ügyfelek/panaszosok az előbbieket szerint kifüggesztett/közzétett Ügynöklistából tájékozódhatnak – továbbá kérésükre/kérdésükre a Társaság központi ügyfélszolgálatára is tájékoztatja őket – a Társaság függő ügynökeinek elérhetőségeiről.*

- b.) A Társaság olyan ügyfele, akinek a Társaság által kijelölt számlavezető ügyintézőjeként a Társaság nevében (a Társaság által megbízott) valamelyik függő ügynöke jár el, *akár a függő ügynöknél, akár a Társaság székhelyén közvetlenül benyújthatja, illetve közölheti panaszát.*

3. A Társaság a panaszosok szóbeli és írásbeli panaszait az alábbi módokon és helyeken és időszakokban fogadja:

- a.) A szóbeli panaszt a Társaság székhelyén (az ügyfelek számára nyitva álló központi ügyfélfogadó irodájában) minden munkanapon (kivéve a meghirdetett ügyfélfogadási szünnapokat) 8,00 órától 16,45 óráig fogadja,
- b.) A telefonon közölt szóbeli panaszt – a Társaság székhelyén lévő (fentebb megjelölt) központi telefonszámon, az előbbi a./ pontbeli napi munkaidőkön kívül is – minden héten csütörtökön 8 órától 20 óráig fogadja.
- c.) Elektronikus eléréssel – a Társaság (a fentebb megjelölt) e-mail címén és fax-számán – folyamatosan fogadja a panaszokat;
(Egyébként pedig az valamennyi ügyfél/panaszos számára folyamatosan elérhetőek a Társaság fentebb megjelölt honlapjain közölt üzenetek; továbbá a Társasággal D-Line/D-Net elektronikus összeköttetésben álló ügyfelek a Társaság által részükre, az „elektronikus postafiókjukba helyezett” üzeneteket, így az ügyfélpanaszra adott válasz-üzenetet folyamatosan, bármikor lehívhatják.)
- d.) A Társaság függő ügynökei az hangrögzítős telefonjaikon a szóbeli panaszokat munkanapokon általában 8,00-16,45 óráig és/vagy az ügyféllel egyeztetett további időszakokban, illetve időpontokban fogadják. A függő ügynökök az ügyfélfogadó irodájukban szóbeli panaszt (személyes találkozás-megbeszélés útján) csak az ügyféllel előzetesen egyeztetett időpontokban fogadnak. Elektronikus úton, nevezetesen az e-mail címeiken és fax-készülékeiken folyamatosan fogadnak ügyfélpanaszt.

V. A Társaság panasznyilvántartása

A Társaság az ügyfelek panaszairól valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást (panasz-nyilvántartás) vezet.

A panasznyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját

VI. A panaszkezelési eljárás rendje, ügyintézési módok

(1) Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és **a panaszról készült hangfelvételt legalább 1 (egy) évig megőrzi**, erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. (Egyébként, az Üzletszabályzat I./7.3./b. pontjában meghatározott esetekben pedig egy évnél hosszabb ideig őrzi.) Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

(2) A Társaság a szóbeli panaszt – a (3) bekezdésben meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. (Ha az ügyfél a szóbeli panasz azonnali orvoslásával egyetért és nincs egyéb igénye, a telefonon közölt panaszáról a Társaság ilyen esetben is köteles megőrizni a hangfelvételt, és kitölteni a VIII. pont szerinti panaszfelvételi nyomtatványt, és felvenni az ilyen panaszt is a panasznyilvántartásába.) Ha pedig az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, (ilyen esetben is) a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról az alábbi VIII. pontban megjelölt panaszbejelentő nyomtatványt tölt ki (vagy a VIII. pontban meghatározott adattartalmú jegyzőkönyvet vesz fel), és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a (4) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(3) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról panaszfelvételi nyomtatványt tölt ki (illetve a szerinti jegyzőkönyvet vesz fel), és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a (4) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(4) A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

(5) A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Banknak (MNB) vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni az MNB és a Pénzügyi Békéltető Testületnek (PBT) a levelezési címét.

(6) A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a MNB-nek kérésére bemutatja.

VII. A panaszügyintézés módjával kapcsolatos egyéb követelmények

1. A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.
 2. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.
 3. A Társaság elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, ill. az ügynökök irodáiban is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy – eredeti átvételi igazolással ellátott – másolati példányát
 4. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
 5. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel azonnal, illetve a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok (akadály) miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
 6. A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
 7. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja ill. ügynöke aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
 8. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
 9. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
 10. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
 11. Az írásban beérkező panaszt a vezérigazgató vizsgálhatja ki a panasz jellegétől függően az érintett terület vezetőjével. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Társaságon belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz – békéltető testület, közvetítő – illetve a felügyeleti hatósághoz, a bírósághoz való fordulás lehetőségéről, legalább a felügyeleti szerv és a békéltető testület nevének és elérhetőségének feltüntetésével).
-

VIII. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalma

1. A panaszbejelentő nyomtatvány (illetve jegyzőkönyv) tartalmi elemei:
 - a.) A nyomtatvány elnevezése (panaszbejelentő),
 - b.) a panaszfelvevő szervezeti egység neve és jól láthatóan a Társaság megnevezése,
 - c.) a beérkezés időpontja és a bejelentés módja (telefonon vagy személyesen, levélben, e-mailben, faxon),
 - d.) a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, ügyfélcsoport),
 - e.) a panasz jellegének (okának) rövid, tömör leírása,
 - f.) a panasz leírása, a tárgyat képező esemény vagy tény (illetve állítólagos tény), és lényeges körülményeinek megjelölése (pl. a kifogásolt intézkedés vagy mulasztás időpontja),
 - g.) a panaszos konkrét igényének megjelölése,
 - h.) a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
 - i.) a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása (a panaszt elfogadó vagy elutasító álláspontja),
 - j.) a panasszal kapcsolatos döntés, intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
 - k.) a j./ pontbeli intézkedés teljesítési határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése
 - l.) az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja (a válasz megküldésének időpontja)

2. A Társaság válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám erre is irányadó a nyomtatvány válasza szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

IX. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők:

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (e-mail üzenetet kinyomtatott formában) a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi. A panaszügyintézéssel kapcsolatban is alkalmazandók az Üzletszabályzat I./7. pontjának az „írásbeliségre” és a hangfelvételekre (különösen a hangfelvételek megőrzési határidőire) vonatkozó előírásai.
 2. A Társaság a panaszokról az V. pont szerinti nyilvántartást vezet, amelyből panaszügyi statisztikákat és kimutatásokat készít.
 3. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
 4. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
 5. A Társaság panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
-

X. Tájékoztatás az MNB és a PBT elérhetőségéről

A panasz elutasítása esetén a Társaság a válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – amennyiben a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult, úgy az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. Ha a panasz elutasítása nyomán a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita alakul ki, úgy az ügyfél bírósághoz fordulhat vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Társaságnak válaszában meg kell adni az MNB és a PBT levelezési címét.

a.) Az MNB székhelye: 1013 Budapest (I. kerület), Krisztina krt. 39, levelezési címe: 1535 Budapest, 114. Pf.:777

b.) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. szerint a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó (ügyfél) és a Társaság között – a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése., „e célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében”.

A kérelmet Pénzügyi Békéltető Testülethez (1013 Budapest, I. ker. Krisztina krt. 39., levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172., telefon: +361-489-9100, e-mail: pbt@pszaf.hu) írásban kell benyújtani, illetve a kérelem elektronikus formában az Ügyfélkapun (www.magyarorszag.hu) is benyújtható.

A Társaság nem tesz általános alávetési nyilatkozatot, az alávetésről ügynként nyilatkozik.

Budapest, 2014. április 17.

CODEX Tőzsdeügynökség Zrt.
