



# **A CODEX Értéktár Zártkörűen Működő Részvénytársaság Panaszkezelési Szabályzata**

A jelen Szabályzat módosításának napja:

**2016. november 8.**

(Elfogadta a CODEX Értéktár Zrt. Igazgatósága a 3.(2016.11.08.) számú határozatával)

**A jelen Szabályzat hatályba lépésének napja:**

**2016. december 15.**

Verzió: 1.1

**Panaszkezelési Szabályzat**  
**(az Üzletszabályzat melléklete)**

A **CODEX Értéktár Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok, így különösen a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatásokról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvényben (a továbbiakban: Bszt.) 121. §-ában, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletében, továbbá a Magyar Nemzeti Banknak a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X.16.) számú ajánlásában foglalt rendelkezések betartásával jár el.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat a 28/2014.(VII.23.) MNB rendelet 1. számú mellékletét képező „Panaszkezelési Mintaszabályzat” alapján és a 13/2015. (X.16.) számú ajánlás egyes rendelkezéseinek megjelenítésével készült.

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

A Társaság a panaszkezelési eljárása az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. A Társaság a panaszkezelési eljárás során arra törekszik, hogy az eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozatosan biztosítsa a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot, továbbá ügyfeleivel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is együttműködjön.

E Szabályzat alkalmazásában

a) *panasz*: az ügyfélnek a Társaság 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 összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

b) *ügyfél*: az a természetes személy vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, illetve amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

c) *Társaság*: a CODEX Értéktár Zártkörűen Működő Részvénytársaság

## **I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI**

A panasz közlésére, annak előterjesztésére a Társaság az ügyfél igényei és saját adottságai alapján a jelen Szabályzatban részletezettek szerint több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít.

### **1. Szóbeli panasz előterjesztése:**

a) személyesen:

aa) A panaszügyintézés helye: a Társaság **2092 Budakeszi, Szüret utca 5. cím alatti székhelye, egyben központi ügyintézési helye.**

ab) A Társaság a szóbeli panaszokat nyitvatartási idejében (üzleti órák) **minden munkanapon 8.00 órától 16.00 óráig** fogadja.

b) telefonon:

ba) A Társaság telefonszáma: **+36 1 815 6500**

bb) A Társaság a hívásokat nyitvatartási idejében (üzleti órák) **minden munkanapon 8.00 órától 16.00 óráig, valamint csütörtöki napokon 8.00 órától 20.00 óráig**, továbbá a külön e célból fenntartott **üzenetrögzítő telefonon (telefonszám: +36 1 815 6549) minden nap 24 órán keresztül fogadja.**

### **2. Írásbeli panasz előterjesztése:**

a) személyesen vagy más által átadott irat útján azzal, hogy a panasz személyes vagy más által kézbesített írásbeli panaszát a Társaság a nyitvatartási idejében (üzleti órák) **minden munkanapon 8.00 órától 16.00 óráig fogadja,**

b) postai úton a Társaság **2092 Budakeszi, Szüret utca 5. levelezési címén,**

c) telefaxon a **+ 36 23 452-194 telefaxszámon,**

d) elektronikus levélben a **[panasz@ertektar.hu](mailto:panasz@ertektar.hu) elektronikus levelezési címen.**

A postai úton megküldött írásbeli panasz Társaság általi átvételére a postai kézbesítés függvényében a Társaság üzleti óráiban kerül sor, míg telefaxon, illetve elektronikus úton megküldött írásbeli panasz megküldésére a Társaság folyamatosan lehetőséget biztosít azzal, hogy amennyiben a panasz telefaxon vagy elektronikus úton a Társaság üzleti óráin kívül kerül megküldésre, úgy a panasz beérkezését a Társaság a következő munkanapon írásban igazolja vissza az ügyfél részére.

### **3. Panasz előterjesztése meghatalmazott útján**

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül, ha az alábbi feltételek valamelyike fennáll:

- a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta;
- b) két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni;
- c) a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van;
- d) a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen (cégszerűen) aláírták;
- e) ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el, illetőleg a kiállító minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okiratóval megegyezik;
- f) az elektronikus okiraton kiállítója minősített elektronikus aláírást vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást helyezett el.

Közokiratba foglalt a meghatalmazás, ha azt közjegyző a megszabott alakban állította ki.

### **4. Az írásbeli panasz formája**

A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett – formanyomtatvány alkalmazzon, amely az ügyfél számára a Társaság [www.ertektar.hu](http://www.ertektar.hu) honlapján elérhető, onnan letölthető, illetve azt az ügyfél kérelmére a Társaság az ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

### **5. A panasz beérkezésének visszaigazolása**

A Társaság a beérkező panaszt nyilvántartásba veszi és azt az ügyfél felé írásban visszaigazolja. A Társaság a panasz visszaigazolásokor írásbeli tájékoztatást nyújt panaszkezelési eljárásáról oly módon, hogy felhívja az ügyfél figyelmét a jelen Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

## **II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, ennek során a Társaság gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt. Az ügyfél kérelmére vagy a Társaság kezdeményezésére a fentiek érdekében személyes konzultáció tartására is sor kerülhet, melyről a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság szervezeti felépítésére és tevékenységének jellegére figyelemmel a panaszkezelésért a Társaság vezérigazgató-helyettese felelős, melynek révén a Társaság a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálásának, valamint a lehetséges összeférhetlenségek azonosíthatóságának és enyhíthetőségének biztosítására törekszik, egyúttal ezáltal biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

### **1. Szóbeli panasz**

**1.1.** A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ennek kapcsán a Társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy az üzleti órákban a hívást nem automata telefonközpont fogadja, azaz a hívás fogadása a Társaság munkatársa által élőhangos bejelentkezés útján történik.

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

**1.2.** A Társaság az ügyfél hívását rögzített telefonvonalon fogadja, melyre figyelemmel a telefonon közölt szóbeli panasz esetén külön is fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

**1.3.** A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság 5 (öt) évig megőrzi.

**1.4.** Az ügyfél kérésére biztosítani kell a telefonon közölt panaszról készült hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a panaszt rögzítő hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

**1.5.** Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

**1.6.** A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közzétételt követő 30 (harminc) naptári napon belül kell megküldeni az ügyfél részére.

**1.7.** Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve ügyfél-azonosító,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató, azaz a Társaság neve és címe.

## **2. Írásbeli panasz:**

**2.1.** Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Társaság a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül köteles megküldeni az ügyfélnek.

### **III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI**

**1.** A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve ügyfél-azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja, amennyiben azt az ügyfél a Társaság részére korábban nem adta meg,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnak nem állnak rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

#### **IV. A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÁKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG**

1. A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, érthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített, a panasz szempontjából releváns egyéb tájékoztatásra.

2. A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi 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), melynek az aktuális elérhetőségei az alábbiak:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület – 1539 Budapest, Pf. 670.

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület – 1525 Budapest, Postafiók: 172.

Telefon: +36-80/203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Web: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

Kérelem benyújtásához rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége:

<https://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

b) *Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ*, melynek elérhetőségei az alábbiak:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +36-80-203-776

Fax: +36-1-489-9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Web: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Írásbeli pénzügyi fogyasztóvédelmi panasz benyújtásához rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

c) bíróság.

4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót a Társaságtól a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, azt az ügyfélnek a Társaság jelen Szabályzatban megjelölt elérhetőségeinek bármelyikén előterjesztett kérelmére a Társaság köteles költségmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátani. Az ügyfél ilyen tartalmú kérése esetén a formanyomtatványt a Társaság a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó részére elektronikus úton, más esetben postai úton küldi meg.

6. A Társaság a panasz kivizsgálásával kapcsolatos válaszát tértivevényes postai küldeményként küldi meg az ügyfél részére.

## **V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság elektronikus nyilvántartást vezet, mely alkalmas a panaszok belső nyomon követésére. A nyilvántartás 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig köteles megőrizni és azt az MNB Felügyelet kérésére bemutatja.



**3.** A Társaság a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan elvégzi a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, így különösen, de nem kizárólag

a) elemzi az egyéni panaszok okait az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében;

b) rendszeresen megvizsgálja, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát.

**4.** A panaszok belső monitoringja útján a Társaság arra törekszik, hogy az ügyfélérdekek maradéktalan érvényesülése érdekében azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és a panaszok kiváltó okainak kiküszöbölése érdekében meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

## **VI. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

**1.** A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárások vonatkozásában nem tesz általános alávetési nyilatkozatot, az alávetésről ügynként nyilatkozik.

**2.** A jelen Panaszkezelési Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg a Társaság többször módosított 2004. április 26. napján hatályba lépett Panaszügyintézési Szabályzata hatályát veszti.

**3.** A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és honlapján ([www.ertektar.hu](http://www.ertektar.hu)) közzéteszi.