



A CODEX Értéktár Zártkörűen Működő Részvénytársaság

# Panaszkezelési Szabályzata

A jelen Szabályzat módosításának napja:

**2019. február 15.**

(Elfogadta a CODEX Értéktár Zrt. Igazgatósága a 1.(2019.02.15.) számú határozatával)

**A módosított Szabályzat hatályba lépésének napja:**

**2019. március 1.**

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 panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletében foglalt rendelkezések betartásával jár el.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat a 46/2018.(XII.17.) MNB rendelet 1. számú melléklete alapulvételével készült.

Ez a 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 folyamatosan 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 magatartását, 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

d) *fogyasztó*: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

## 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**, 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 személyesen vagy más által kézbesített írásbeli panaszt 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 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 igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okirat előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és – ha törvény eltérően nem rendelkezik – lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,

c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,

d) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,

e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,

f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el,

g) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy

h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és legalább fokozott biztonságú időbélyegzővel látja el.

Ha az okirat aláírója nem tud olvasni, illetve nem érti azt a nyelvet, amelyen az okirat készült, csak akkor jön létre teljes bizonyító erejű magánokirat, ha magából az okirattól kitűnik, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy az okirat aláírójának megmagyarázta.

A közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

## **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 kiküszöbölésének 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 vagy a hangfelvétel másolatát.

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

**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 közlést 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

e) 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,

f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve ügyfél-azonosító,

g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Társaság a jelen Szabályzat 2. pontjában rögzített határidőn belül küldi meg az ügyfél részére.

## **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.

**2.2.** 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 – formanyomtatványt 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 azt díjmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli

panaszt is befogadja. A benyújtott panaszokat a Társaság mindig a tartalmuk alapján bírálja el, tekintet nélkül azok elnevezésére.

### **3. A panasz beérkezésének visszaigazolása:**

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

### **4. A panasszal kapcsolatos intézkedések:**

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel és beszerzi azt.

A Társaság a beérkező írásbeli panaszt – amennyiben az nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőhöz érkezik – a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőhöz.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő, panaszkezelésre kijelölt személy elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően köteles kezelni.

3. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél ettől eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton küldi meg az ügyfélnek, amennyiben a panaszt az ügyfél:

a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, vagy

b) a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság ügyfelei által hozzáférhető internetes felületen (D-Net) keresztül terjesztette elő.

A fentiekben megjelölt esetekben a Társaság a választ az ügyfél által a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával egyező módon, ugyanazon csatornán keresztül küldi meg, melynek kapcsán a Társaság olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszert alkalmaz, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát, ily módon 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. A Társaság a panasz kivizsgálásáról szóló válaszlevelet elektronikus levél esetében olvasási és kézbesítési visszaigazolás (tértivevény) kérésére vonatkozó ún. nyomkövetési beállítással küldi meg az ügyfél részére.

A panasz kivizsgálásáról szóló elektronikus levél esetében a Társaság a panasz kivizsgálásáról szóló válaszlevelét pdf-formátumban elektronikus aláírással ellátott és jelszóval védett dokumentumként küldi meg az ügyfél részére annak érdekében, hogy a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosítsa. Az ily módon megküldött dokumentum megnyitásához szükséges jelszót a Társaság ettől eltérő csatornán (D-Net, sms vagy telefon) igazolható módon közli az ügyféllel az elektronikus levél kiküldésével egyidejűleg.

#### **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 feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek



küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített, a panasz szempontjából releváns egyéb tájékoztatásra.

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

**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.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a 2. a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

**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 1525 Budapest, Postafiók: 172.

Telefon: +36-80/203-776

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

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

Kérelem benyújtásához rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége:

<https://www.mnb.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

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>

A Társaság felhívja az ügyfelek figyelmét arra, hogy ismerjék meg az MNB Fogyasztóvédelmi Központ honlapján közzétett tájékoztató dokumentumokat (Pénzügyi Navigátor Füzetek, Filmek és Alkalmazások), melyek esetleges panasz esetén is közérthető és egyértelmű iránymutatást, támogatást nyújtanak az ügyfelek részére.

c) bíróság.

4. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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 az egymillió forintot.

5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Társaságtól a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a Társaság a panasz elutasítása esetén külön is köteles a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni. A nyomtatványt a Társaság az ügyfél kérelmére 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 panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

## **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 – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – 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.

Ennek keretében a Társaság

- i) ésszerű időközönként a panaszokat témájuk szerint csoportosítja;
- ii) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja;
- iii) megvizsgálja, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra;
- iv) eljárást kezdeményez a feltárt ún. gyökérokok alapján a korrekcióra és
- v) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

**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 ügyenként nyilatkozik.

**2.** A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatot az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán ([www.ertektar.hu](http://www.ertektar.hu)), külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzéteszi.

**3.** A jelen módosított Szabályzat 2019. március 1. napján lép hatályba.

Budakeszi, 2019. február 15.

CODEX Értéktár Zrt.