

Panaszkezelési szabályzat ügyfelek részére

- Ügyfelek panaszügyeinek, bejelentéseinek kivizsgálása, kezelése -

I. Bevezetés

A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésének, valamint a *befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól* szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) 121. §-ának, továbbá az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021 (XII. 20.) MNB rendeletnek megfelelően az EQUILOR Zrt. (székhely: 1026 Budapest, Pasaréti út 122-124.; cégjegyzékszám: 01-10-041431; a továbbiakban: EQUILOR) az alábbiak szerint tájékoztatja ügyfeleit az EQUILOR működésével, tevékenységével kapcsolatosan a lakossági Ügyfélől származó panaszok, bejelentések hatékony, átlátható és gyors kezelése eljárásainak szabályairól.

II. A panaszkezelési eljárás alapelvei

Az EQUILOR az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

Az eljárás alapelve, hogy az EQUILOR-ral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért ezek kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendje szerves részét kell képezze az EQUILOR tevékenységének. További alapelv, hogy az EQUILOR a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően ugyanazon eljárás keretében és ugyanazon szabályok szerint kezeli.

Az EQUILOR a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre, a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB vagy Felügyelet) követelményeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Az EQUILOR a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az Ügyfél mind szóbeli, mind pedig írásbeli panasz tétele esetén meghatalmazott útján is eljárhat a panaszkezelési eljárás során; ilyen esetben a meghatalmazásnak teljesítenie kell a *Polgári Törvénykönyvről* szóló 2013. évi V. törvény és a *Polgári perrendtartásról* szóló 2016. évi CXXX. törvényben (a továbbiakban: Pp.) foglalt alaki és tartalmi okirati követelményeket azzal, hogy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazott részére az EQUILOR értékpapírtitkot csak akkor ad ki, ha az Ügyfél vagy annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható értékpapírtitok körébe tartozó adatokat pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltnan kéri vagy erre felhatalmazást ad. Nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az Ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a szerződéskötés keretében nyújtja vagy nyújtotta.

III. A panasz és panaszos meghatározása

Panasz

- Az Ügyfélnek az EQUILOR szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, EQUILOR részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.
- Nem képezheti továbbá panaszkezelés tárgyát a törvény erejénél fogva elévült követelés, jogosultság, amellyel szemben az EQUILOR elévülési kifogással él.

Panaszos

- Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az EQUILOR szolgáltatásait igénybe veszi vagy az EQUILOR

szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetőleg az a személy, aki az EQUILOR-ral szemben panasszal él.

- A panasz képviselő útján történő benyújtása esetén az EQUILOR vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a panaszt bejelentő személy a megfelelő okirattal (különösen meghatalmazással) igazol. Képviseleti jogosultságot igazoló okirat hiányában az EQUILOR az ügyintézés gyorsítása érdekében közvetlenül a panaszoshoz fordul.
- Panaszosnak tekintendő az EQUILOR ügyfelének nem minősülő azon harmadik személy is, aki az EQUILOR eljárását nem valamely konkrét befektetési szolgáltatási tevékenységgel vagy kiegészítő szolgáltatással, hanem a szolgáltatással összefüggő egyéb tevékenységével – különösen hirdetéssel – kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó

- Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

IV. A panasztétel – felvételének – különböző módjai, lehetőségei

A szóbeli panasz megtehető:

- a) személyesen az EQUILOR 1026 Budapest, Pasaréti út 122-124. földszinti, ügyfelek számára nyitva álló helyiségében minden munkanapon 08:30 órától 16:30 óráig;
- b) telefonon a +36-1-289-5650-es telefonszámon 08:30 órától 16:30 óráig tartó hívásfogadási időben, szerdai napon (panaszkezelési ügyelet) 08:00 óra és 20:00 óra közötti hívásfogadási időben.

Az írásbeli panasz megtehető:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton az EQUILOR 1026 Budapest, Pasaréti út 122-124. székhelyére történő megküldéssel;
- c) telefaxon a (06 1) 430-3981-es fax számra történő megküldéssel;
- d) elektronikus levélben az panaszkezeles@equilor.hu e-mail címre történő megküldéssel.

Panaszok felvételével kapcsolatban illetékes munkatársak:

- Front Office munkatársak
- Front Office vezető
- Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó
- Panaszkezelési koordinátor
- Panaszkezelési ügyelet napján ügyfélforgalmi időszakon kívül a beosztott üzletkötő munkatárs

Az EQUILOR az írásbeli panaszok benyújtásához a Felügyelet honlapján közzétett formanyomtatványnak megfelelő dokumentumot alkalmaz és azt elérhetővé teszi honlapján, ill. nyomtatott formában az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében. A Felügyelet által rendszeresített panasz bejelentési formanyomtatvány megtalálható az EQUILOR honlapján is. Egyébiránt az EQUILOR köteles elfogadni a fentiekől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységhez küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt az EQUILOR valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a panaszt átvevő munkavállaló a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a Panaszkezelési koordinátor részére.

V. Panaszok, bejelentések kivizsgálása, a megválaszolására nyitva álló határidők

A szóbeli panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért az EQUILOR külön díjat nem számol fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Az EQUILOR 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.

Amennyiben fentiekre nem nyílik lehetőség, azaz amennyiben az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Ügyfél panaszáról és az EQUILOR azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyv készül, amelyről az Ügyfél írásbeli értesítést kap a jogszabályban meghatározott határidőn belül. Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, telefonon közölt panasz esetén a panasz azonosítására alkalmazandó adatokat az EQUILOR az alábbiak szerint határozza meg:

Telefonon közölt panaszok azonosítására alkalmazandó adatok:

- Ügyfelnév
- Ügyfélkód
- Lakcím/székhely
- Panasz közlésének pontos dátuma és időpontja
- Ügyfél telefonszáma, amelyen keresztül a panasz bejelentését kezdeményezte

A panasz dokumentálását követően kerül sor a panaszkezelési eljárásra, amelynek eredményét az EQUILOR a panaszkezelésre rendelkezésre álló határidőn belül köteles elvégezni, és eredményéről az ügyfelet értesíteni, amely eljárásra **Az írásbeli, ill. azonnal meg nem oldható, jegyzőkönyvezett panaszok kivizsgálása** pontban foglalt szabályok az irányadók.

Ezúton is felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy telefonon közölt szóbeli panasz esetén az EQUILOR a telefonbeszélgetésről, így a közölt panaszról hangfelvétel készíti.

Telefonon közölt panasz esetén az Ügyfélnek joga van a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, ill. a hangfelvételtől készített másolat, hitelesített jegyzőkönyv igénylésére az EQUILOR-tól.

Az Ügyfél fentiek szerinti igényét írásban, ügyfélkódjának, az Ügyfél azonosító adatainak (név, lakcím/székhely) és a beszélgetés időpontjának, az Ügyfél által alkalmazott telefonkészülék kapcsolási számának megjelölésével nyújthatja be az EQUILOR részére. Az Ügyfél által aláírt írásbeli kérelmek személyesen, ügyfélforgalmi időben az EQUILOR ügyfélszolgálatán adhatók le, vagy scannelt formában e-mail útján a panaszkezeles@equilor.hu e-mail címre továbbítandók.

A fentiek szerint az Ügyfél kérésére az EQUILOR térítésmentesen huszonöt napon belül bocsátja rendelkezésére a panaszt tartalmazó hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A hangfelvétel segítségével rögzített panaszok hanganyagai öt évig kerülnek megőrzésre.

A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadásra, a telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldésre kerül.

Panaszok írásbeli bejelentésére, ill. szóbeli panaszok jegyzőkönyvezésére javasolt alkalmazni a jelen tájékoztató mellékletében található Nyomtatvány Ügyfelek Panaszainak bejelentéséhez és ügyintézéséhez, valamint jegyzőkönyv szóbeli panaszok rögzítéséhez elnevezésű formanyomtatványt. Szóbeli panaszok jegyzőkönyvezése során az alábbi adatok jegyzőkönyvben, ill. formanyomtatványon való feltüntetése kötelező

a) az Ügyfél neve,

b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, ill. emennyiben szükséges, levelezési címe,

- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az Ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, és ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Az írásbeli, ill. azonnal meg nem oldható, jegyzőkönyvezett panaszok kivizsgálása

Az EQUILOR a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld az Ügyfél számára. A visszaigazolásról szóló értesítést az EQUILOR az Ügyfél által az üzleti kapcsolat során megadott elérhetőségek valamelyikén, így telefon, e-mail, postai értesítés teljesítheti meg.

A panasz azonosítására alkalmazandó adatokat az EQUILOR az alábbiak szerint határozza meg:

- Ügyfelnév
- Ügyfélkód
- Lakcím/székhely
- Panasz közlésének pontos dátuma és időpontja

Amennyiben az Ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn az EQUILOR kizárólag postai úton tájékoztatja az Ügyfelet a panaszkezelés eredményéről.

Az EQUILOR jogszabályi előírásoknak megfelelően a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz kézhezvételét, szóbeli panasz esetén annak megtételét követő 30 naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bankhoz, valamint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat. A Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának elérhetőségei a VII. pontban kerültek rögzítésre.

Amennyiben a fenti jogorvoslati lehetőségekkel élni kíván, úgy a Pénzügyi Békéltető Testület-, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezése iránti Kérelmet a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> és a <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf> alatt érheti el, illetve töltheti le.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél a 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte, vagy a panasz elutasítása esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatván megküldését díjmentesen kérheti az EQUILOR-tól, amelyről azonban a panasz elutasítása esetén az EQUILOR külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte, vagy a panasz elutasítása esetén, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatóságával és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

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 az egymillió forintot.

Az EQUILOR a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját, a panaszkezelési eljárás, vizsgálat eredményét elsődlegesen postai úton továbbítja az Ügyfél részére, az Ügyfél által meghatározott, EQUILOR által nyilvántartott levelezési cím alkalmazásával, vagy azt az Ügyfél EQUILOR DIRECT postafiókjába továbbítja, ill. fentiek mellett az EQUILOR jogosult az Ügyfél EQUILOR-hoz bejelentett e-mail címére megküldeni válaszát.

VI. Adatkezelés

Az EQUILOR a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, információkat kérheti az Ügyféltől, ill. aktív üzleti kapcsolat esetén felhasználja az Ügyfél által korábban megadott adatok közül:

- a) neve;
- b) szerződésszáma, ügyfélkódja;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) az értesítés módja;
- f) az EQUILOR által nyújtott, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) a panasz leírása, oka;
- h) a panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely az EQUILOR-nál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében a megfelelő okirati kellékekkel rendelkező érvényes és hatályos meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatainak kezelésére az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezései az irányadók.

VII. Válasz a panaszbejelentés kivizsgálását követően

Az EQUILOR a panasz kivizsgálását követően az ügyfélnek adott válaszában egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését. A válaszban továbbá az EQUILOR részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy a megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Az EQUILOR a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról is, 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* (a továbbiakban: MNB törvény) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására

irányult.

A panaszkezeléssel kapcsolatban az EQUILOR ezúton is tájékoztatja ügyfeleit az ügyfélpanaszok jellegétől függően, a fogyasztónak minősülő Ügyfél által igénybevehető jogorvoslati lehetőségekről, amely szerint

- a) a szerződés létrejöttével, érvénytelenségével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél döntése alapján
 - Fogyasztói kérelemmel fordulhat a **Pénzügyi Békéltető Testülethez**, amely kérelem formanyomtatványa elérhető a Testület honlapján, illetőleg ügyfélszolgálatán.
 - Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

- Ügyfélszolgálat címe: H-1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- Telefon: 06-80-203-776
- Honlap: www.mnbb.hu

[A 2017. január 1-jét követően benyújtott kérelmek esetében szolgáltatói alávetés nélkül is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot a Pénzügyi Békéltető Testület, ha nincs egyezség, a kérelem megalapozott és annak összege nem haladja meg az 1 millió forintot \(kötelező jogszabályi alávetés\).](#)

- vagy keresetével Pp. szerint a hatáskörrel rendelkező illetékes bírósághoz, avagy az EQUILOR-sal szerződéses jogviszonyban álló Ügyfél az EQUILOR üzletszabályzatának hatálya alá tartozó ügyben a **Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbírósághoz**
 - Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.
 - Levelezési címe: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.
 - Telefon: 06-1-474-5180
 - E-mail cím: vb@mkik.hu fordulhat.
- b) az *MNB törvény* fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányuló fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás a Felügyelet pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál kezdeményezhető. Az eljárás kezdeményezéséhez alkalmazható pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány, kérelem formanyomtatványa a Központ honlapjáról, illetőleg 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. szám alatti ügyfélszolgálatán érhető el. A Központ elérhetőségei:
- Magyar Nemzeti Bank**
- Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.
 - Ügyfélszolgálat címe: H-1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.
 - Telefon: 06-80-203-776
 - E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - Honlap: www.mnbb.hu
- c) Az EQUILOR ezúton is tájékoztatja ügyfeleit, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásai során hozott döntésekkel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
- d) a panasszal szemben további jogorvoslatra nincs lehetőség, amennyiben a panasz sem az a), sem pedig a b) pontba nem tartozik.

Nincs lehetőség további jogorvoslatra különösen, ha az Ügyfél

- az EQUILOR munkavállalójának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot;
- az EQUILOR munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja;
- méltányossági kérelmet nyújt be az EQUILOR-hoz;
- szerződés meg nem kötését kifogásolja;
- jogerősen lezárt ügy EQUILOR általi felülvizsgálatát kéri.

Amennyiben az EQUILOR álláspontja szerint a panasz mind az *MNB törvény* fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, mind pedig a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, az EQUILOR tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a fenti a) illetve mely része a fenti b) pont körébe.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy fenti jogorvoslati lehetőségek rendelkezésre állnak azon esetben is, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül telt el. A

panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A panasz elutasítása esetén az Ügyfél részére küldött válaszban az EQUILOR feltünteti a Felügyelet honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve a Felügyelet fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok EQUILOR általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az EQUILOR-nak a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai cím megjelölését is. Az EQUILOR a fogyasztó ilyen tartalmú kérése esetén a formanyomtatványokat – az EQUILOR rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező, azaz E-OPTIMUM számlavezetési szolgáltatást, ill. EQUILOR Direct postafiók szolgáltatást igénybevevő ügyfelei számára az EQUILOR Direct postafiók alkalmazáson keresztül küldheti meg. Egyéb számlacsomaggal rendelkező, vagy EQUILOR DIRECT postafiók szolgáltatással nem rendelkező ügyfelek, ill. ügyfélstátusszal nem rendelkező fogyasztók számára a formanyomtatványok postai úton kerülnek megküldésre.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén az EQUILOR tájékoztatja, hogy panaszával a Pp. szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Az Ügyfél panasz, ill. az arra adott válasz öt évig kerül megőrzésre.

VIII. Összeférhetlenség kezelése panaszügyek kivizsgálása során

Amennyiben a panasz a kivizsgálás során feladatot ellátó bármely munkavállaló jogát vagy jogos érdekét közvetlenül érinti, különösen, ha a panasz az adott munkavállaló személyére vagy magatartására, tevékenységére, illetőleg mulasztására vonatkozik, úgy a munkavállaló összeférhetetlennek minősül, amely körülményt haladéktalanul jelenteni köteles a vezetőjének, aki a panaszvizsgálati feladatokra az ügyben nem érintett más munkavállalót jelöl ki.

IX. Megbízásról rögzített hangfelvételek kiadása

Az EQUILOR a panaszkezelési eljárás során – is – biztosítja, hogy az Ügyfél előzetes kérésére, az Ügyfél EQUILOR-nál bejelentett kapcsolattartó telefonszámáról, az Ügyfél vagy az EQUILOR által kezdeményezett telefonhívásokról készült hangfelvételeket az Ügyfél részére átadja.

X. Nyilvántartás

Az EQUILOR a nála előterjesztett panaszokról a jogszabályoknak megfelelő módon, legalább az alábbi adattartalommal nyilvántartást vezet :

- 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 megválaszolásának dátumát.

Fentiek mellett a nyilvántartás tartalmazhat az EQUILOR ügyviteli folyamataihoz, adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges további adatokat, információkat.

XI. Egyeztető tárgyalás

A panaszkezelési eljárás sikertelensége esetén az Üzletszabályzat *Jogviták rendezése* címének rendelkezései az irányadók, amely szerint:

”...a jogvitára okot adó körülményt valamely fél írásban köteles közölni a másik féllel, kérve egyúttal azt, hogy a közlést követő 15 (tizenöt) napon belül egyeztető tárgyalásra kerüljön sor.

Amennyiben a 15 (tizenöt) napos határidőn belül az egyeztető tárgyalás megtartására bármelyik félnek felróható okból nem kerül sor, illetve az egyeztető tárgyaláson a Felek között bármely okból nem születik megegyezés, úgy a Felek a jogviták eldöntésére kikötik a Kereskedelmi Választottbíróság kizárólagos illetékességét.”

Az EQUILOR Zrt. fenntartja jogot jelen tájékoztatóban foglaltak előzetes értesítés nélküli megváltoztatására, kiegészítésére. A módosított, illetve mindenkor hatályos tájékoztató az EQUILOR honlapján és székhelyén az ügyféltérben kerül közzétételre.

Jóváhagyás: 2022.01.25.

Hatálybalépés: 2022.01.31.

EQUILOR Zrt.

Mellékletek

Panaszkezelési formanyomtatvány és jegyzőkönyv

NYOMTATVÁNY ÜGYFELEK PANASZAINAK BEJELENTÉSÉHEZ ÉS ÜGYINTÉZÉSÉHEZ, VALAMINT JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZOK RÖGZÍTÉSÉHEZ	EQUILOR Zrt.
	Panasztétel időpontja: 202 év hó nap Panasz előterjesztésének helye: Panasz bejelentésének módja: <ul style="list-style-type: none"> • személyesen • telefon • e-mailen • telefaxon • postai úton Iktatószám: Nyilvántartási szám: Panasz felvevő neve: <div style="text-align: right;"><i>Aláírása</i></div>

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

PÉNZÜGYI SZERVEZETRE VONATKOZÓ ADATOK

<i>EQUILOR Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság</i>	
Székhely:	1026 Budapest, Pasaréti út 122-124.
Cégjegyzékszám:	01-10-041431
Adószám:	10379925-2-41
Telefon:	430-39-80
Telefax:	430-39-81
E-mail:	panaszkezeles@equilor.hu

ÜGYFÉLRE, PANASZOSRA VONATKOZÓ ADATOK

Név / Cégnév:	
Lakcím / Székhely:	
Levelezési cím:	
Ügyfélkód:	
Képviselő neve*:	
Telefon:	
Mobil telefon:	
Értesítés módja:	
Telefax:	
E-mail:	

*Természetes személy esetén abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt.

TÁJÉKOZTÓ A PANASZOS RÉSZÉRE!

A nyomtatvány által előre felkínált válaszok panaszának leírását és igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is), ha pedig szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti az erre szolgáló rovatokban.

Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot pedig őrizze meg!

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA :

202 __ év __ hó __ nap

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

202 __ év __ hó __ nap

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
<input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
<input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
<input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
<input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK
KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
<input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA
<input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI
<input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS
<input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS
<input type="checkbox"/> EGYÉB PANASZ | <input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON
<input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT
<input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
<input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
<input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
<input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
<input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
<input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE
<input type="checkbox"/> DÍJ/KÖLTSÉG/KAMAT VÁLTOZÁSÁVAL NEM ÉRT EGYET
<input type="checkbox"/> JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEKKEL NEM ÉRT EGYET |
|--|---|

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

III. A PANASZOS IGÉNYE

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
<input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE
<input type="checkbox"/> MÁŠ SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
<input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE
<input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE
<input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA
<input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE
ÖSSZEGE:
<input type="checkbox"/> DÍJCSÖKKENTÉS
ÖSSZEGE: |
|--|--|

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS
(NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

V. JOGI INDOKOLÁS
(NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK, EGYÉB BIZONYÍTÉKOK JEGYZÉKE
(SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Ha az EQUILOR Zrt. 30 napon belül nem válaszol a beadványra vagy válaszában eredményeként a felek között megegyezés nem születik, és a panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel, így békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

Kelt:

202__év __hó __nap

.....
Ügyfél, Panaszos aláírása

Tájékoztató

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a jogszabályi rendelkezések alapján az Ügyfél panaszát annak kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles kivizsgálni és megválaszolni. Amennyiben válaszadási határidő eredménytelenül telik el, azaz Ön nem kap hivatalos választ Társaságunktól, az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank - Fogyasztóvédelem

- Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.
- Ügyfélszolgálat címe: H-1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.
- Telefon: 06-80-203-776
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Honlap: www.mnb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

- Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.
- Ügyfélszolgálat címe: H-1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Telefon: 06-80-203-776
- Honlap: www.mnb.hu

Bíróság

Hatáskörének és illetékességének megállapítására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadók

Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbíró

(az EQUILOR Üzletszabályzatának hatálya alá tartozó kérdésben, amennyiben a panaszos az EQUILOR-ral szerződéses jogviszonyban álló ügyfél)

- Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.
- Levelezési címe: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.
- Telefon: 06-1-474-5180
- E-mail cím: vb@mkik.hu