

# **eBrókerház Befektetési Szolgáltató**

## **Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

### **Panaszkezelési Szabályzata**

**Hatályos: 2019. március 16.**

eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.  
Működését a Magyar Nemzeti Bank felügyeli.

PSZÁF engedélyszám III/73.059-4/2002., III/73.059/2000.  
Fővárosi Törvényszék, Cg.: 01-10-044141

Cím: Magyarország- 1072 Budapest, Rákóczi út 42., Hungary. Telefon: +36-1-880-8400, Fax: +36-1-8808-440  
Email: [info@ebrokerhaz.hu](mailto:info@ebrokerhaz.hu) Honlap: [www.eBROKERHAZ.hu](http://www.eBROKERHAZ.hu)

Az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1072 Budapest, Rákóczi út 42., cégjegyzékszám: 01-10-044141, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) [a továbbiakban: Társaság] igazgatósága 2019. március 1. napján elfogadta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat), mely a mindenkor hatályos Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékletét képezi.

## I. Preambulum

Jelen Szabályzat célja, hogy a Társaság – a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 121. §-ában, és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 46/2018 (XII. 17.) MNB rendeletben foglaltaknak eleget téve – a Panaszostól származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását átláthatóan rendezze.

## II. A panasz

1. Panasznak minősül az ügyfélnek a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaság szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a Társaság szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.
2. Nem minősül Panasznak, amennyiben az egyébként panasz benyújtására jogosult személy a Társaságtól annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## III. A panaszos

1. Jelen Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult (továbbiakban: Panaszos)
  - a) az Ügyfél,
  - b) az Ügyfél képviselőjében eljáró személy, amennyiben képviselői jogát a Társaság előtt az Üzletszabályzat rendelkezéseinek megfelelő módon igazolta, illetve igazolja,
  - c) az Ügyfél érvényes – közokiratba vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt, egyebekben az Üzletszabályzat előírásának megfelelő tartalommal és alakisággal rendelkező – meghatalmazása alapján eljáró meghatalmazott,
  - d) az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá
  - e) az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl.: hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## IV. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz esetén a Panaszos az alábbi elérhetőségeken jogosult panaszbejelentésre:
  - a) személyesen az 1072 Budapest, Rákóczi út 42. szám alatt, minden munkanap 8:00 és 16:00 óra között;
  - b) telefonon a (+36/1) 880-8400 telefonszámon, munkanapokon 10:00 és 18:30 óra, szerdán 8:00 és 20:00 óra között;  
angol nyelvű ügyfélszolgálatunkhoz intézett panasz esetén: hétfőtől vasárnapig 0:00 – 24:00
2. Írásbeli panasz esetén Panaszos az alábbi módokon juttathatja el panaszát a Társaság felé:
  - a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
  - b) postai úton az 1072 Budapest, Rákóczi út 42. címre küldött levél útján;
  - c) telefaxon a (+36/1) 880-8442 faxszámra továbbított küldemény útján;
  - d) elektronikus levélben a [compliance@ebrokerhaz.hu](mailto:compliance@ebrokerhaz.hu) címre küldött üzenettel.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 67. §-ában foglalt követelményeknek kell eleget tenni, ekként közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság jelen Szabályzat 3. számú függelékéeként meghatalmazás mintát tesz közzé, ugyanakkor a minta alkalmazása nélküli, ám a fenti jogszabálynak megfelelő meghatalmazást is elfogadja.

A panasz írásbeli benyújtásához a Panaszos használhatja a jelen Szabályzat 2. számú függelékét képező formanyomtatványt, azonban a Társaság az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és megvizsgálja. A Panaszos a formanyomtatványt a Magyar Nemzeti Bank honlapján az alábbi linkről is letöltheti:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

Írásban eljuttatott panasz esetén a borítékon, telefax küldésekor a küldeményen, elektronikus levélben pedig a tárgy mezőben kérjük feltüntetni a „panasz” kifejezést.

## V. A panasz kötelező tartalmi elemei

A benyújtott panasz kötelező tartalmi elemei:

- a) Ügyfél neve, szerződésszáma/ügyfélszáma,
- b) Ügyfél lakcíme/székhelye/levelezési címe,
- c) Ügyfél telefonszáma,
- d) értesítés módja (levél, e-mail cím),

- e) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely nem áll a Társaság rendelkezésére,
- f) panaszügyintézés helye (személyesen tett panasz esetén),
- g) panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén),
- h) panasszal érintett termék és/vagy szolgáltatás,
- i) panasz oka,
- j) panasz részletes leírása,
- k) Ügyfél aláírása.

A panasz kötelező tartalmi elemeinek hiánya esetén a Társaság megkeresi a Panaszost a hiányok pótlása érdekében.

## VI. A panasz kivizsgálása

### A. Szóbeli panasz

1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A szóbeli panasz azonnali kivizsgálása esetén a Társaság eljáró munkatársa a panaszbejelentésről a Társaság megfelelési vezetőjét írásban, 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja a jelen Szabályzat IX. fejezetében meghatározott nyilvántartási szempontok szerint.
2. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű – az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli – várakozási időn belüli hívásfogadást és élőhangos ügyfélszolgálati ügyintézés. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy azt a Panaszos nem fogadja el, a Társaság eljáró munkatársa a panaszról – valamint azzal kapcsolatos állásfoglalásáról – 2 (kettő) példányban jegyzőkönyvet vesz fel, egyben tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, telefonon közölt szóbeli panasz esetén továbbá a panasz azonosítására szolgáló adatokról. A jegyzőkönyv egyik példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Társaság eljáró munkatársa a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal egyidejűleg a Társaság a Panaszosnak megküldi. A Társaság a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. A jegyzőkönyv mintája jelent Szabályzat 1. számú függelékét képezi.
3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság eljáró munkatársa felhívja a Panaszos figyelmét, hogy panaszáról a jogszabályi előírásoknak megfelelően hangfelvétel készül. A telefonálás kezdetekor a Társaság eljáró munkatársa közli a Panaszossal a panasz egyéni azonosító számát.
4. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság 5 (öt) évig megőrzi. A Panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 (huszonöt)

napon belül a Panaszos rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

### **B. Írásbeli panasz**

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül küldi meg a Panaszosnak. A Társaság a válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz a Panaszos által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

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

### **C. A panasz kivizsgálásának közös szabályai**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. A Társaság eljáró munkatársa a panasz benyújtásakor megvizsgálja, hogy
  - a) a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, és
  - b) a panasz a jelen Szabályzat V. fejezetében meghatározott tartalmi követelményeknek megfelel-e.
2. A Társaság a Panaszos írásbeli panaszát a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a megfelelési vezető (e-mail: [compliance@ebrokerhaz.hu](mailto:compliance@ebrokerhaz.hu)) részére, aki a panasz kivizsgálására jogosult és egyúttal köteles. A Társaság érintett munkavállalója az ügyfélforgalom számára nyitvaálló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz és szóbeli panasz esetén a panaszt 1 (egy) munkanapon belül továbbítja a megfelelési vezető részére.
3. Amennyiben a Társaság a panasz benyújtásakor észleli, hogy a panasz nem a jogosulttól származik, vagy a panasz elbírálásra azért alkalmatlan, mert az a jelen Szabályzat V. fejezetében meghatározott tartalmi követelményeknek nem felel meg, erről haladéktalanul értesíti a panaszt benyújtót, és felhívja őt a hiányok pótlására.
4. Abban az esetben, ha a Panaszos a Társaság fentiekben meghatározott felhívásában foglaltaknak 30 (harminc) napon belül nem tesz eleget, a Társaság a rendelkezésére álló adatok alapján bírálja el a panaszt.

5. Amennyiben a panasz kivizsgálására nincs azonnali lehetőség (így különösen, de nem kizárólagosan: amennyiben a panasz elbírálása hosszabb időt vesz igénybe, a panasz nem felel meg a jelen Szabályzat V. fejezetében foglaltaknak, vagy a panasz elbírálásának előfeltétele egyéb körülmények tisztázása), a Társaság érintett munkatársa az iktatószámmal ellátott panaszt haladéktalanul továbbítja a panasz kivizsgálására jogosult személynek. A panasz kivizsgálására jogosult személy a panasz kivizsgálását – annak iktatását követően – késedelem nélkül megkezdi.
6. A megfelelési vezető köteles a Panaszos által bejelentett valamennyi tényt, adatot, kérést mérlegelni, illetve elbírálni, valamint a panasz orvoslására alkalmas javaslatot kidolgozni és azt a Társaság Igazgatósága részére megküldeni.

A Társaság Igazgatósága a megfelelési vezető által megküldött javaslat mérlegelését követően haladéktalanul dönt a foganatosítandó megoldásról és – a panasszal kapcsolatos valamennyi irat megküldésével – haladéktalanul eljár annak érdekében, hogy a Társaság a panaszügyben hozott döntés végrehajtásáért felelős szerve, személye a panaszt orvosolja.

A Társaság panaszügyben hozott döntés végrehajtásáért felelős szerve, személye a panasz orvoslását a fenti döntés kézhezvételét követően haladéktalanul megkezdi, s amennyiben annak végrehajtása azonnal nem lehetséges, annak várható időtartamáról – megfelelési vezető útján – a Panaszost értesíti.

7. Amennyiben a panaszügy elbírálásához bármely körülményből adódóan a jelen Szabályzatban, illetve a Társaság mindenkor hatályos Üzletszabályzatában megjelölt határidők betartására a Társaság önhibáján kívül nem képes, erről a Panaszost - az ok megjelölésével - haladéktalanul, írásban értesíti.
8. A Társaság panaszügyekben hozott döntésének végrehajtásáért felelős szerve, személye – a megfelelési vezető útján – a panasz orvoslásának befejezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 8 (nyolc) napon belül értesíti a Panaszost a panasz elbírálásának eredményéről.

## VII. Adatkérés a panaszkezelés során

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott alábbi adatait egyaránt):
  - a) név;
  - b) szerződésszám, ügyfélszám;
  - c) lakcím, székhely, levelezési cím;
  - d) telefonszám;
  - e) értesítés módja;
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
  - g) panasz leírása, oka;

- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
  - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
  - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A Panaszos (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott) adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

### VIII. A Társaság panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettsége

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén (azaz, ha a Társaság nem ad választ a határidőn belül) a fogyasztónak minősülő Panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
- a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-40-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) előtt a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB törvény) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást indíthat;
  - b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
  - c) bíróság.
2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Panaszos bírósághoz fordulhat a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében.
3. A fogyasztó, panaszának elutasítása esetén vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos határidő eredménytelen eltelte esetén kérheti, hogy a Társaság térítésmentesen küldje meg számára a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványát, a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím megjelölése mellett. A Társaság a válaszában feltünteti ugyanakkor a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét is.

4. A Társaság a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a fogyasztót továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett továbbá arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés
  - a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
  - b) az MNB törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben a Társaság álláspontja szerint a panasz illetve a panaszkezelés a fenti a) és b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról is tájékoztatni kell, hogy a panasz mely része tartozik az a) és mely része tartozik a b) pontban leírt esetkörbe.

A Társaság tájékoztatásra kiterjed arra, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában annak ellenére is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, hogy a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, feltéve, hogy 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 Társaság eleget tesz továbbá a panaszkezeléshez kapcsolódó egyéb jogszabályi tájékoztatási kötelezettségeinek is.

### **IX. A panasz nyilvántartása**

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság megfelelési vezetője nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:
  - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
  - 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 panasz megválaszolásának időpontját, ideértve a panaszra adott válaszlevél postára adásának (elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés) dátumát is.
2. A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig megőrzi.



**X. Záró rendelkezések**

1. A Társaság a jelen Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapjain ([www.ebrokerhaz.hu](http://www.ebrokerhaz.hu), [www.iforex.hu](http://www.iforex.hu)) közzéteszi.
2. Jelen Szabályzat 2019. március 16. napjával lép hatályba. Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a Társaság 2017. augusztus 2. napjától hatályos Panaszkezelési Szabályzata.
3. A szabályzat felülvizsgálatáért a Társaság Megfelelési vezetője felelős.
4. A Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozó fogyasztóvédelmi eljárások (fogyasztóvédelmi ügyek) vonatkozásában a Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, akinek személyét, illetve e személy változását a Társaság 15 (tizenöt) napon belül írásban bejelenti a Magyar Nemzeti Banknak.

Budapest, 2019. március 1.

**eBrókerház Zrt.**

**JEGYZŐKÖNYV**

az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt-hez szóban előterjesztett panaszról

<b>Panaszos neve:</b>			
<b>A panaszbenyújtó neve (amennyiben nem azonos a Panaszossal):</b>			
<b>Ügyfélazonosító:</b>			
<b>Lakcíme/székhelye:</b>			
<b>Levelezési címe:</b>			
<b>A panasz előterjesztésének helye, ideje és módja:</b>			
<b>Panasz részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével):</b>			
<b>Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:</b>			
<b>A panasszal érintett szolgáltató neve és címe</b>			

Kelt: Budapest, .....

.....  
Panaszos aláírása.....  
a jegyzőkönyvet felvevő munkatárs neve és aláírása

**A Befektetési szolgáltatóhoz benyújtandó PANASZ  
Pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére**

<b>Panasszal érintett befektetési szolgáltató</b> <b>eBrókerház Befektetési Szolgáltató</b> <b>Zártkörűen Működő Részvénytársaság</b>
---

**Felek adatai**

<b>Ügyfél</b>	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok</b> (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

**Panaszügyintézés helye (pl. központ, székhely, közvetítő):\***

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panasza és igénye

### Panasztétel időpontja a befektetési szolgáltatónál (személyesen tett panasz esetén):

[A befektetési szolgáltatónak megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

### Panaszolt szolgáltatástípus:

### Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

## II. A panasz részletes leírása:

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. ]**

Kelt:

Aláírás: .....

**MEGHATALMAZÁS**

Panaszkezelés során ellátott képviselőre

Alulírott \_\_\_\_\_

Ügyfélazonosító:

Személyi igazolvány, vagy személyazonosító igazolvány száma:

Születéskori neve:

Anyja neve:

Születési helye és ideje:

Lakcím:

(a továbbiakban: Meghatalmazó)

**ezennel meghatalmazom**

\_\_\_\_\_-t

(Személyi igazolvány, vagy személyazonosító igazolvány száma:

Születéskori neve:

Anyja neve:

Születési helye és ideje:

Lakcím:

(a továbbiakban: Meghatalmazott),

**hogy helyettem és nevemben teljes jogkörrel eljárjon az**

eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.-nél (Cgj:01-10-044141; Székhely: 1072 Budapest, Rákóczi út 42.) lefolytatandó **panaszkezelési eljárás során**, továbbá hozzájárulok, és egyúttal felhatalmazom az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.-t arra, hogy a panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódóan a rám vonatkozó értékpapírtitkot, üzleti titkot vagy más jogszabály által védett titkot a meghatalmazott számára átadja. A panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódóan az eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.-t a titoktartási kötelezettsége alól felmentem.

Jelen meghatalmazás kizárólag a fentiekre terjed ki és visszavonásig hatályos.

Kelt: \_\_\_\_\_

MEGHATALMAZÓ

MEGHATALMAZOTT

Előttünk, mint tanúk előtt:

TANÚ 1:

Név:

Anyja neve:

Születési helye és ideje:

Szig:

Aláírás:

TANÚ 2:

Név:

Anyja neve:

Születési helye és ideje:

Szig:

Aláírás: