

## Részletek a társaság belső irányelveiről – Reklamációs rend

### 1. A PANASZ ÉS A REKLAMÁCIÓ FOGALMAI

**Reklamációnak** minősül, mikor az ügyfél a Társaságnak címzett beadványában azt állítja, hogy a Társaság által nyújtott befektetési szolgáltatások ellentmondásban vannak a szerződésben szereplő kitételekkel, jogi rendelkezésekkel és kérvényezi a helyzet orvoslását.

**Panasznak** értendő, mikor a Társaság ügyfele, illetve leendő ügyfele a Társaság valamely alkalmazottjának konkrét intézkedését, vagy a Társaság valamely eljárását kifogásolja a szolgáltatások nyújtásának keretén belül.

### 2. PANASZOK ÉS KÖVETELÉSEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

#### 2.1. Jogosult személy

Eme belső határozat szerint panaszt csak az alábbi követelményeknek megfelelő személyek adhatnak be:

- a Társaság ügyfelének kell lennie, ami azt jelenti, hogy érvényes befektetési szolgáltatásokról szóló szerződéssel kell rendelkeznie.

Eme belső határozat szerint a fentiekben feltüntetett személyeken kívül potencióális ügyfelek is beadhatnak.

Követeléssel vagy panasszal élhetnek olyan személyek, melyek az ügyfél, illetve potencióális ügyfél meghatalmazottjaként járnak el a Társasággal szemben. Követeléseiknek és panaszainak részét kell hogy képezze hiteles dokumentum arról, melyből nyilvánvaló a panaszbeadó jogosultsága.

#### 2.2. A panaszbeadás formai követelményei

A követeléseket vagy panaszokat írásos formában kell beadni

A követelést vagy panaszt a Társaságnak kell hogy legyen címezve és tartalmaznia kell legalább a lentiekben feltüntetett adatokat:

- a) annak megjelölése, hogy panaszról vagy reklamációról van e szó
- b) ügyfél, vagy potencióális ügyfél adatai: vezetéknev, keresztnév, cím, születési dátum, vállalkozás neve és címe, hivatalosan meghatalmazott személyek teljes neve és címe.
- c) a követelés vagy panasz tárgya - ezek tényszerű leírása
- d) az ügyfél, illetve potencióális ügyfél kérelme
- e) ügyfél vagy meghatalmazott aláírása, dátum.

A követelést illetve a panaszt haladéktalanul szükséges a Társaság címére postázni azt követően, ahogyan az ügyfél követelése, illetve panaszának ténye felmerült.

### 3. A KÖVETELÉS VAGY PANASZ IGÉNYÉNEK RENDEZÉSE

A követeléseket és panaszokat a Társaság compliance részlege fogadja és dolgozza fel.

A Társaság köteles a panaszokat azok kézhezvételétől számított legkésőbb 30 napon belül feldolgozni, és annak eredményéről, illetve a Társaság álláspontjáról az ügyfelet írásos formában tájékoztatni. Ebbe az időszakba nem számít bele, ha a Társaság az ügyfelet a panasz kiegészítésére szólítja fel.