

A Concorde Értékpapír Zártkörűen Működő  
Részvénytársaság

panaszkezelési szabályzata

Hatályos: ~~2019~~2021. március ~~04~~12.

## Panaszkezelési szabályzat

## Tartalom

<u>1. A panasz</u> .....	1
<u>2. Ki jogosult panaszt benyújtani?</u> .....	1
<u>3. A panasz benyújtása</u> .....	2
<u>4. A panasz tartalma</u> .....	2
<u>5. A panasz iktatása</u> .....	3
<u>6. A panasz kivizsgálása és nyilvántartása</u> .....	4
<u>7. Jogorvoslati lehetőségek</u> .....	8

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban „**Szabályzat**”) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: „**Bszt.**”) 121.§-ának megfelelően továbbá -a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben (a továbbiakban: „**Rendelet**”), valamint a 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendeletben foglaltak alapján szabályozza a Concorde Értékpapír Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (1123 Budapest, Alkotás u. [5955-61. 7. em.](#)) (a továbbiakban „**Concorde Zrt.**”) benyújtott, a Concorde Zrt. tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését biztosító, a Concorde Zrt. munkatársai által követendő eljárást.

## 1. ~~1.~~ **A panasz**

1.1. ~~1.1~~ A panasz minden olyan, a Concorde Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban az alábbi témakörökben felmerülő egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Concorde Zrt. valamely eljárását kifogásolja, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

1.2. A Rendelet értelmében panasz: az ügyfélnek a Concorde Zrt. - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Concorde Zrt-nek a szerződés fennállása alatti teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

1.3. ~~1.2~~ Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Concorde Zrt-től a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely üggyel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

## 2. ~~2.~~ **Ki jogosult panaszt benyújtani?**

2.1. ~~2.1~~ Panasz benyújtására a Concorde Zrt-vel szerződéses kapcsolatban álló bármely ügyfél, illetve az ügyfél Concorde Zrt-nél vezetett számlája felett szabályos módon rendelkezési jogosultságra bejelentett meghatalmazott jogosult.

2.2. ~~2.2~~ Az ügyfél vagy a meghatalmazott helyett a nevükben érvényes meghatalmazás alapján eljáró képviselőjük is jogosult panasz benyújtására. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2.3. ~~2.3~~ A panasz benyújtásakor a Concorde Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles ellenőrizni, hogy a panasz a fentiek szerint meghatározott jogosult személytől származik. Amennyiben nem arra jogosult személy nyújt be panaszt, a Concorde Zrt. munkatársa írásban felhívja erre a panaszt benyújtó személy figyelmét és egyidejűleg a panasz benyújtására vonatkozóan írásbeli megerősítést kér az ügyfélszámla tulajdonosától vagy a számla felett rendelkezni jogosult személytől.

formázott: Betűtípus: 14 pt

formázott: Címsor 1, Balra zárt, Behúzás: Bal: 0 cm, Első sor: 0 cm, Többszintű + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.27 cm

formázott: Betűtípus: 14 pt, Betűszín: Automatikus

formázott: Listaszerű bekezdés, Behúzás: Bal: 0 cm, Függő: 1.25 cm, Többszintű + Szint: 2 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.9 cm

formázott: Listaszerű bekezdés, Behúzás: Bal: 0 cm, Függő: 1.25 cm, Többszintű + Szint: 2 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.9 cm, Az ázsiai és latin betűs szöveg közötti térköz beállítása, Az ázsiai szöveg és a számok közötti térköz beállítása

formázott: Listaszerű bekezdés, Behúzás: Bal: 0 cm, Függő: 1.25 cm, Többszintű + Szint: 2 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.9 cm

formázott: Címsor 1, Balra zárt, Behúzás: Bal: 0 cm, Első sor: 0 cm, Többszintű + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.27 cm

formázott: Betűtípus: 14 pt, Betűszín: Automatikus

formázott: Betűtípus: 14 pt

formázott: Listaszerű bekezdés, Behúzás: Bal: 0 cm, Függő: 1.25 cm, Többszintű + Szint: 2 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.9 cm

formázott: Listaszerű bekezdés, Behúzás: Bal: 0 cm, Függő: 1.25 cm, Többszintű + Szint: 2 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.9 cm

formázott: Listaszerű bekezdés, Behúzás: Bal: 0 cm, Függő: 1.25 cm, Többszintű + Szint: 2 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.9 cm

**2.4. 2.4**—A panasz benyújtására a Concorde Zrt-vel szerződéses kapcsolatban álló ügyfeleken kívül az is jogosult, aki a Concorde Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a Concorde Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés, reklám, stb.) kapcsolatban kifogásolja.

**2.5. 2.5**—A panaszt benyújtó jogosult a jelen Szabályzat alkalmazásában a továbbiakban az „**ügyfél**”.

### **3. 3, A panasz benyújtása**

A panasz benyújtható:

- (a) levélben, a Concorde Zrt. postafiók címére címezve (Budapest, 1535, Pf. 760);
- (b) faxon, a Concorde Zrt. központi faxszámára elküldve (+36 1 489 2201);
- (c) telefonon, a +36 1 489 2225; + 36 1 489 2237, illetve a + 36 1 489 2245 telefonszámokon, a lenti 5. pontban foglaltak szerint írásban rögzítve;
- (d) e-mailben, a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatának címezve (info@con.hu);
- (e) írásban a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatára személyesen vagy képviselő útján benyújtva; vagy
- (f) személyesen vagy képviselő útján a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatán (1123, Budapest, Alkotás u. ~~5955-61. 7. em.~~), szóban, a lenti 5. pontban foglaltak szerint írásban rögzítve.

A Concorde Zrt.

- a szóbeli panaszt nyitvatartási idejében, székhelyén, minden munkanapon 8 órától ~~17~~16 óráig,
- a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 20 óráig,
- elektronikus eléréssel (a fenti e-mail címen) folyamatosan fogadja.

### **4. 4, A panasz tartalma**

A rögzített panasznak minimálisan tartalmaznia kell:

- (i) ügyfél/panaszos nevét és ügyfélszámát,
- (ii) ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét, telefonszámát
- (iii) a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,
- (iv) az értesítés módját,
- (v) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését,
- (ii) a panasz rövid leírását,
- (iii) a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- (iv) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát,
- (v) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,

formázott: Betűtípus: 14 pt

formázott: Címsor 1, Balra zárt, Behúzás: Bal: 0 cm, Első sor: 0 cm, Többszintű + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.27 cm

formázott: Betűtípus: 14 pt, Betűszín: Automatikus

formázott: Címsor 1, Balra zárt, Behúzás: Bal: 0 cm, Első sor: 0 cm, Többszintű + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.27 cm

formázott: Betűtípus: 14 pt, Betűszín: Automatikus

formázott: Betűtípus: 14 pt

- (vi) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat,
- (iv) a panaszfelvétel pontos időpontját,
- (v) a panaszfelvétel módját,
- (vi) a panasz rögzítőjének nevét,
- (vii) a megoldás leírását, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezését (amennyiben a panasz orvoslása azonnal megtörténik).

Az ügyfélnek lehetősége van panaszát a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon is benyújtani (2.sz melléklet).

A nyomtatványok a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) is elérhetőek:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

Fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat a Concorde Zrt. az ügyfél részére költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

## 5. ~~5.~~ A panasz iktatása

5.1. ~~5.1~~ A beérkező panaszokat a Concorde Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles írásban rögzíteni a jelen Szabályzat 1. számú Mellékletében foglalt panaszfelvételi jegyzőkönyvben.

5.2. ~~5.2~~ A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panaszbenyújtás esetén a Concorde Zrt. kérheti a panasz benyújtásának a panasz benyújtására jogosult érintett által történő megerősítését.

5.3. ~~5.3~~ A Concorde Zrt. valamennyi hozzá benyújtott panaszt nyilvántartási rendszerében sorszámmal ellátva iktat.

5.4. ~~5.4~~ A Concorde Zrt. panaszok iktatására szolgáló nyilvántartási rendszere tartalmazza:

5.4.1. ~~5.4.1~~ az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;

5.4.2. ~~5.4.2~~ a panasz benyújtásának időpontját;

5.4.3. ~~5.4.3~~ a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását;

5.4.4. ~~5.4.4~~ az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését

5.4.5. ~~5.4.5~~ a panaszra adott válaszlevél postára adásának, illetve elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.

formázott: Címsor 1, Balra zárt, Behúzás: Bal: 0 cm, Első sor: 0 cm, Többszintű + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.27 cm

formázott: Betűtípus: 14 pt, Betűszín: Automatikus

formázott: Betűtípus: 14 pt

~~5.5.~~ ~~5.5~~ —A panaszt benyújtó ügyfél adatait [a 2016/679/EU Rendelet \(GDPR\) illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően](#) kell kezelni.

## ~~6.~~ ~~6.~~ *A panasz kivizsgálása és nyilvántartása*

~~6.1.~~ ~~6.1.~~ —A szóban tett panaszokat a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli késedelem nélkül, lehetőség szerint azonnal orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet és a megoldást az ügyfél elfogadja, a panaszfelvételi jegyzőkönyvben az ügyintéző a megoldást is rögzíti. Az így kitöltött panaszfelvételi jegyzőkönyvet az eljáró ügyintéző aláírásával látja el és annak egy példányát az ügyfélnek átadja.

~~6.2.~~ ~~6.2.~~ —Szóban tett panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az ügyintéző köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat (panaszfelvételi jegyzőkönyv sorszáma), illetve annak az ügyintézőnek az elérhetőségét, aki a panaszt a továbbiakban kezelni fogja.

~~6.3.~~ ~~6.3~~ —Telefonon történő panaszkezelés esetén a Concorde Zrt. és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Concorde Zrt. hangfelvétellel rögzíti, ~~és a hangfelvételt egy évig megőrzi.~~ Telefonon közölt panasz esetén a Concorde Zrt. [a telefonos ügyintézés kezdetekor](#) felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. Hangfelvétel útján rögzített panasz esetén a Concorde Zrt. az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A Concorde az ügyfél kérésére székhelyén, nyitvatartási időben biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá az Ügyfél ilyen irányú kérelme esetén térítésmentesen [25 napon belül](#) rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet [vagy a hangfelvétel másolatát](#). Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az eljáró ügyintéző közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

~~6.4.~~ ~~6.4.~~ —Telefonon történő panaszkezelés esetén a Concorde köteles az adott helyzetben elvárható gondossággal eljárni azért, hogy az ügyfél sikeres telefonhívás esetén 5 percen belül az illetékes ügyintézővel beszélhessen. E körben 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.

~~6.5.~~ ~~6.5~~ —[A telefonon közölt panaszról készült hangfelvételt a Concorde Zrt. 5 évig megőrzi.](#)

formázott: Címsor 1, Balra zárt, Behúzás: Bal: 0 cm, Első sor: 0 cm, Többszintű + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.27 cm

formázott: Betűtípus: 14 pt, Betűszín: Automatikuss

formázott: Betűtípus: 14 pt

~~6.6.~~ Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

A Concorde Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

~~a) a)~~ neve,

~~b) b)~~ szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

~~c) c)~~ lakcíme, székhelye, levelezési címe,

~~d) d)~~ telefonszáma,

~~e) e)~~ értesítés módja,

~~f) f)~~ panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

~~g) g)~~ panasz leírása, oka,

~~h) h)~~ ügyfél igénye,

~~i) i)~~ a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,

~~j) j)~~ meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

~~k) k)~~ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

~~A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.~~

~~6.6~~

~~6.7.~~ Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Concorde Zrt. MidOffice részlege a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg 30 napon belül - megküldi.

~~6.8.~~ ~~6.7~~ Amennyiben a probléma orvoslása nem lehetséges azonnal, az írásban érkezett panaszt az ügyintéző haladéktalanul továbbítja a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser részére.

~~6.9.~~ ~~6.8~~ A MidOffice részleg iktatja a panaszt és a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser késedelem nélkül megkezdi a panasz kivizsgálását. A vizsgálat eredményéről és a javasolt intézkedésről a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser tájékoztatja a panasz tárgyánál fogva érintett részleg felelős vezetőjét.

~~6.10.~~ ~~6.9~~ Amennyiben a felelős vezető egyetért a javasolt megoldással, azt aláírásával jóváhagyja. Amennyiben a javasolt megoldással a vezető nem ért egyet, akkor tájékoztatja a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzsert a panasz orvoslása érdekében alkalmazandó intézkedésről.

~~6.11.~~ ~~6.10~~ A kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser az érintett részleg vezetője által aláírt panaszfelvételi jegyzőkönyvet a kézhezvételt követően továbbítja a Concorde Zrt. azon részlegének, ahol az intézkedést végre kell hajtani (trading / Backoffice).



6.12. ~~6.11~~ A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtását a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser köteles a panaszfelvételi jegyzőkönyv beérkezését követően késedelem nélkül megkezdeni és a lehető legrövidebb időn belül befejezni.

6.13. ~~6.12~~ Amennyiben az ügyfél számláján korrekciót kell eszközölni, a panaszfelvételi jegyzőkönyvön ezt fel kell tüntetni, és a panasz tárgya szerint érintett terület felelős vezetőjével, a korrekció rögzítőjével és ellenőrével aláírni.

6.14. ~~6.13~~ A Concorde Zrt. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Concorde Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

b) a Concorde Zrt. által üzemeltetett, kizárólag a Concorde Zrt. ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A Concorde Zrt. a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán küldi meg.

A fentiekben foglaltak nem alkalmazhatóak, amennyiben

a) a válasz fentiek szerinti elküldése nem alkalmas annak megállapítására, hogy a Concorde Zrt. a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, illetve nem igazolja kétséget kizáróan a küldemény elküldésének tényét és időpontját is; továbbá

b) a válasz fentiek szerinti elküldése a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja; vagy

c) az ügyfél eltérően rendelkezik.

6.15. ~~6.14~~ Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Concorde Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Concorde Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

6.16. ~~6.15~~ Nyilvántartás

A Concorde Zrt. a panasz az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – és az arra azokra adott választ három választokat öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Banknak kérésére bemutatja.

A Concorde Zrt. ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti igényérvényesítéshez szükséges általános elévülési idő (5 év) leteltéig megőrizni.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Concorde Zrt. nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) ~~a)~~ a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) ~~b)~~ a panasz benyújtásának időpontját;
- c) ~~c)~~ a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) ~~d)~~ az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) ~~e)~~ a panasz megválaszolásának időpontját.

**6.17. 6.16**—A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Concorde Zrt. azon alkalmazottja, aki a panasszal érintett intézkedésben részt vett, vagy a panasszal sérelmezett döntést hozta. Az ilyen alkalmazott a panasszal kapcsolatos eljárásban köteles a Concorde Zrt. részére a tőle elvárható minden segítséget megadni annak érdekében, hogy az alapos panasszal sérelmezett intézkedés vagy döntés orvoslása az ügyfél érdekeit szem előtt tartva haladéktalanul megtörténhessen.

**6.18. 6.17**—A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve a magyar. Külföldi és a magyar nyelvet nem beszélő ügyfél által kezdeményezett panaszügyben, a Concorde Zrt. ügyfél által értett nyelven beszélő munkatársa (amennyiben van ilyen) köteles részt venni és az ügyfél részére nyelvi segítséget biztosítani.

**6.19. 6.18**—Amennyiben a panasz kivizsgálása vagy az azzal kapcsolatos intézkedés megtétele során felmerülő bármely okból a jelen Szabályzatban vagy az ügyfélnek küldött értesítésben foglalt valamely határidő módosítása válik szükségessé, a Concorde Zrt. erről, a módosítás indokával és a módosított határidő megjelölésével az ügyfelet írásban értesíti.

**6.20. 6.19**—A Concorde Zrt. ajánlott levélben vagy emailben értesíti az ügyfelet abban az esetben is, ha a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszt alaptalannak tartja és így az ügyfél kérelmét elutasítja. Ilyen esetben az ügyfél a 7. pontban megjelölt jogorvoslati lehetőséggel élhet.

**6.21. 6.20**—A Concorde Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) ~~a)~~ a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) ~~b)~~ a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

**6.22. 6.21**—A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén fel kell tüntetni a- Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését,

megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A fenti formanyomtatványok a Magyar Nemzeti Bank honlapján elérhetőek:  
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

~~6.23.~~ ~~6.22.~~ A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

## ~~7.~~ ~~7.~~ **Jogorvoslati lehetőségek**

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

~~7.1.~~ ~~7.1~~ Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534, Budapest, ~~BKKP~~ Pf.: 777, telefon: 06-80-203776, ~~fax: 36-1-4899102~~, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)).

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. Törvény- fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálása esetén kezdeményezhető fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás a Magyar Nemzeti Banknál.

~~7.2.~~ ~~7.2~~ Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest ~~BKKP~~ Pf. 172, telefon: 06-80-203776 e-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu); [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)).

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén.

### ~~7.37.3.~~ Bíróság

Kizárólag bíróság járhat el a biztosítási kárral, a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel és a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén.

formázott: Címsor 1, Balra zárt, Behúzás: Bal: 0 cm, Első sor: 0 cm, Többszintű + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0.63 cm + Behúzás: 1.27 cm

formázott: Betűtípus: 14 pt, Betűszín: Automatikus

formázott: Betűtípus: 14 pt

**1. SZÁMÚ MELLÉKLET**
**Panaszfelvételi jegyzőkönyv**

Jegyzőkönyv sorszám	
Érintett ügyfél kódja	
Érintett ügyfél neve	
Érintett ügyfél lakcíme, értesítési címe	
Érintett ügyfél telefonszáma	
Értesítés módja	
Befektetési tanácsadója	
Érintett dolgozó	
Jegyzőkönyvet rögzítette (hely és idő megjelölésével)	
Panasz felvételének módja:	telefonos/írásbeli/személyes
Panasz megtételének helye, ideje, módja:	
Szóbeli felvétel esetében	Panasz azonnal elbírált/ azonnal nem bírálható el

Leírás, panasszal érintett kifogás elkülönített jelölése																																																	
Csatolt mellékletek																																																	
Korrigálására tett javaslat																																																	
Hiba korrigálása	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jutalék korrekció</th> <th>Típus</th> <th>Jogcím</th> <th>Panasz</th> <th>Deviza</th> <th>Összeg</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>Számla korrekció</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>Egyéb</th> <td colspan="5"></td> </tr> </tbody> </table>	Jutalék korrekció	Típus	Jogcím	Panasz	Deviza	Összeg																			Számla korrekció																		Egyéb					
Jutalék korrekció	Típus	Jogcím	Panasz	Deviza	Összeg																																												
Számla korrekció																																																	
Egyéb																																																	
Kapcsolódó kommunikáció																																																	
Hiba korrigálását engedélyezte																																																	
Hiba korrigálását rögzítette	Dátum:																																																
A korrigálást ellenőrizte																																																	
Ügyfélpanasz van?	Panasz beérkezésének időpontja:																																																
MNB panasz kategória, amennyiben nincs korrekció																																																	

Dátum	
-------	--

Aláírások:

Concorde Zrt.

Ügyfél

**2. SZÁMÚ MELLÉKLET**  
**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)**  
**BENYÚJTANDÓ PANASZ**  
**PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

**Felek adatai**

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

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

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panaszja és igénye

### Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

### Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

### Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

formázott

**hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]**

Kelt:

Aláírás:

☺