

12. MELLÉKLET
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
(HATÁLYOS: 2013. JANUÁR 2. NAPJÁTÓL)

1. Bevezető rendelkezések

1.1. A Szabályzat célja

A jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) célja, hogy a QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „**Társaság**”) a befektetési szolgáltatási tevékenysége és a befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatás, valamint árutőzsdei szolgáltatás nyújtása során az ügyfélpanaszokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően, az értékpapírtitok és üzleti titok kezelésére vonatkozó szabályok betartásával, valamint a Társaság üzleti-etikai jó hírének megőrzése, védelme érdekében kezelje, mellyel elősegítse a Társaság és az Ügyfél között felmerülő esetleges jogviták békés rendezését, valamint jövőbeni jogviták kialakulásának megelőzését.

1.2. A Szabályzat besorolása

1.2.1. A jelen Szabályzat szabályozási rendbe történő besorolása: a QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság szabályzata

1.2.2. A Jelen szabályzat kiadásának engedélyezői: Tarsolyné Rónaszéki Erika és Májner Zsolt a Társaság igazgatóságának tagjai

2. Általános rendelkezések

2.1. Személyi hatály

2.1.1. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság vezető tisztségviselőire (továbbiakban: vezető), függetlenül attól, hogy megbízatásukat milyen jogviszony keretében töltik be, továbbá a Társaság valamennyi főállású és részmunkaidőben foglalkoztatott munkavállalójára.

2.1.2. Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed továbbá

- a) a Bszt. szerint a Társasággal kötött *kiszervezésre* vonatkozó megállapodás alapján tevékenységet végzőre, vezető állású személyeire és alkalmazottaira,
- b) a Társasággal kötött *közvetítői* tevékenységre vonatkozó megállapodás alapján közvetítői tevékenységet végzőre, vezető állású személyeire és alkalmazottaira.

2.1.3. A Társaság a panaszok hatékony kezelésének biztosítására és ellenőrzésére, a belső információáramlás elősegítésére, valamint a szükséges nyilvántartások vezetésére és az adatszolgáltatások teljesítésére panaszkezelésért felelős szervezeti egységet alakít. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője, a panaszkezelési felelős, aki a Társaság munkavállalója, kinek tevékenységét jogi tanácsadó és a Társaság függő ügynökének (ÜSZ. 8. sz. mell. A) pont) folyamat és teljesítmény ellenőrzési igazgatója

segítik. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység és a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó – a panaszok kezelése vonatkozásában – együttműködnek.

2.2. Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság által végzett befektetési szolgáltatási tevékenységre és befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatásra, valamint árutőzsdei szolgáltatásra.

3. Részletes rendelkezések

3.1. Ügyfélpanasz meghatározása

- 3.1.1. Ügyfélpanasznak minősül minden olyan kifogás, észrevétel és közlés, amelyben a Társaság szolgáltatásait igénybe vevő személyek vagy a Társasággal kapcsolatba kerülő leendő szerződő felek (a továbbiakban összefoglalóan: „Ügyfelek”) a Társaság tevékenységével, szolgáltatásainak paramétereivel, azok nyilvános megjelenéseivel (pl. hirdetés), eljárásával, munkavállalóinak és képviselőinek magatartásával, kommunikációjával vagy mulasztásával összefüggésben sérelmeznek.
- 3.1.2. Nem minősül panasz az, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást vagy állásfoglalást igényel, illetőleg véleményének vagy javaslatának ad hangot.
- 3.1.3. A Társaság – a jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelően – befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden panaszt, mely a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerül.

3.2. Az ügyfélpanaszok bejelentésének módja

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Társasághoz:

3.2.1. Szóbeli panaszt tenni

- a) személyesen a QUAESTOR Pontokban, valamint
- b) telefonon – az üzleti órák időtartama szerint, illetve csütörtökön 20.00 óráig – és kizárólag a 06-40-222-111 számon lehet.

3.2.2. Írásbeli panaszt tenni

- a) személyesen vagy más által a QUAESTOR Pontokban vagy a Társaság székhelyén átadott irat útján,
- b) postai úton a QUAESTOR Értékpapír Nyrt. (1439 Budapest, Pf. 601.) címére küldött levélben,
- c) telefaxon a 06-1-2-999-990 számra küldött irat formájában, vagy
- d) elektronikus úton kizárólag a panasz@quaestor.hu e-mailcímre írt levél útján lehet.

3.2.3. Abban az esetben, ha az Ügyfelek a jelen pontban rögzített módokatól eltérően – azaz más csatornákon keresztül – igyekeznek panaszt magában foglaló irataikat előterjeszteni, úgy azokat a Társaság nem tudja a jelen Szabályzat 3.4.7. pontjának megfelelően, határidőben ügyintézésbe venni, kezelni. A 3.2.1. és 3.2.2. pontokban foglaltaktól eltérő módon előterjesztett panaszok kezelése vonatkozásában a Társaság kizárja felelősségét a válaszadási határidő betartása vonatkozásában.

3.3. A panasz bejelentéséhez szükséges adatok, információk

3.3.1. A panasz jellegétől és tartalmától függően az Ügyfélnek az alábbi adatokat és információkat kell megadnia a panasz bejelentésekor:

- a) az ügyfél neve és partnerazonosító száma
- b) az ügyfél állandó lakcíme/székhelye, levelezési címe
- c) az ügyfél telefonszáma
- d) az ügyfél e-mailcíme (amennyiben elektronikus levélben vár választ)
- e) az értesítés módja
- f) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- g) a panasz oka
- h) a panasz rövid leírása
- i) a panaszos konkrét igényének megjelölése
- j) amennyiben lehetséges, a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a beadványhoz
- k) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, mely megfelel a jelen Szabályzat 3. számú melléklete szerinti tartalmi és formai követelményeknek
- l) a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat, információ.

3.3.2. A panasz a Társaság által rendszeresített, a jelen Szabályzat 1. számú mellékleteként jelölt nyomtatványon is benyújtható, illetve megküldhető a Társaság részére. A panasz a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által készített „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványon is előterjeszhető, mely nyomtatvány innen tölthető le.

3.4. A bejelentés fogadása

3.4.1. A QUAESTOR Pontokban előterjesztett szóbeli panaszokról, ha azok azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy nem vezet eredményre, a Társaság eljáró munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példánya átadásra kerül a panaszt előterjesztő részére. A személyesen a QUAESTOR Pontokban felvett és jegyzőkönyvbe foglalt panaszok haladéktalanul, de legkésőbb egy munkanapon belül elektronikusan megküldésre kerülnek a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

3.4.2. A szóban telefonon előterjesztett panaszokról hangfelvétel készül, melyet a Társaság egy évig megőriz. A telefonon előterjesztett panaszok kapcsán a Társaság eljáró munkatársai haladéktalanul – de legkésőbb egy munkanapon belül – visszahívják a megadott adatok alapján a panaszosokat és jegyzőkönyvet vesznek fel az egyébként szintén hangrögzített beszélgetésről. Majd a beszélgetésről készült jegyzőkönyv haladéktalanul – de legkésőbb egy munkanapon belül – megküldésre kerül a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

3.4.3. A személyesen vagy más által a QUAESTOR Pontokban vagy a Társaság székhelyén átadott irat útján közölt írásbeli panaszokat a Társaság rögzíti az iratnyilvántartási rendszerben és haladéktalanul eljuttatja a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

- 3.4.4. A postai úton előterjesztett panaszokat a Társaság rögzíti az irat-nyilvántartási rendszerben és haladéktalanul eljuttatja a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.
- 3.4.5. A faxon előterjesztett panaszokat a Társaság rögzíti az irat-nyilvántartási rendszerben és haladéktalanul eljuttatja a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.
- 3.4.6. Az elektronikus levél formájában benyújtott panaszokat közvetlenül a panaszkezelésért felelős szervezeti egység fogadja be, melyről az elektronikus levél feladóját a Társaság egy automatikus elektronikus válaszlevél formájában értesíti.
- 3.4.7. A jelen Szabályzat 3.2.1. és 3.2.2. pontjaiban rögzített csatornákon, elérhetőségeken keresztül eljuttatott akár szóbeli, akár írásbeli panaszok elektronikusan rögzítésre kerülnek a Társaság nyilvántartásában. A szóbeli panaszok a felvételük napján minősülnek a Társasággal szemben közöltnek, és kerülnek ezáltal nyilvántartásba vételre. Az írásbeli panaszok közül a személyesen vagy más által a QUAESTOR Pontokban vagy a Társaság székhelyén átadott irat útján, illetőleg a postai úton kézbesített panaszok a kézbesítés napján minősülnek a Társasággal szemben közöltnek, és kerülnek ezáltal nyilvántartásba vételre. A fax útján, illetve elektronikus levélben előterjesztett panaszok akkor minősülnek az előterjesztés napján közöltnek a Társasággal szemben, ha a panasz beérkezésének időpontja munkanapon 17 óráig megtörténik, ellenkező esetben az azt követő első munkanapon tekintendők közöltnek és kerülnek ezáltal nyilvántartásba vételre. A panasz elektronikus rögzítése, nyilvántartásba vétele által történik meg a panasz befogadása, mely időponttól kezdődik a jogszabályban foglalt 30 napos válaszadási határidő.
- 3.4.8. Az ügyfélre, a szolgáltatásra vagy az ügyletre vonatkozóan a Társaság információt kizárólag az Ügyfél vagy panaszügyben eljáró meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

3.5. A bejelentés nyilvántartása

- 3.5.1. Az ügyfélpanaszokat a Társaság elektronikusan rögzíti, és a panaszbejelentésekről akként vezet elektronikus nyilvántartást, hogy feltárhassa és azonosíthassa a panaszok okát képező tényeket és eseményeket, megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események a Társaság termékeire, szolgáltatásaira, eljárásaira hatással lehetnek-e.
- 3.5.2. A panasszal összefüggően a Társaság az alábbi adatokat, információkat rögzíti:
- a) az ügyfél nevét és partnerazonosító számát;
 - b) panasz azonosítószámát;
 - c) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
 - d) a panasz benyújtásának időpontját;
 - e) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
 - f) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
 - g) a panasz megválaszolásának időpontját.

- 3.5.3. A Társaságnál az ügyfélpanaszok nyilvántartását azonosítószámok is segítik.
- 3.5.4. A Társaság a telefonon tett szóbeli panasz azonosítószámát az Ügyfél visszahívását rögzítő telefonbeszélgetés (Szabályzat 3.4.2. pontja) során közli az Ügyféllel.
- 3.5.5. A Társaság az írásbeli panaszra adott válaszlevélben rögzíti a panasz azonosítószámát.
- 3.5.6. A jelen Szabályzat szerint a panaszt előterjesztő ügyfél tudomásul veszi, hogy a panaszának kezelésével kapcsolatos adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

3.6. A panaszbejelentés kezelése

- 3.6.1. A Társaság a személyesen előterjesztett szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság a panaszról a – a jelen Szabályzat 2. számú melléklete szerinti – jegyzőkönyvet vesz fel.
- 3.6.2. A 3.6.1. pont szerinti jegyzőkönyvet a Társaság eljáró munkatársa veszi fel, és mind a jegyzőkönyvet felvevő személy, mind a panaszos ügyfél ellátja azt aláírásával. A jegyzőkönyv eredeti példánya a Társaságot, míg egy másolati példánya az panaszos Ügyfelet illeti meg, aki annak átvételét az eredeti példányon köteles aláírásával igazolni. A jegyzőkönyv felvételét (azaz a jelen Szabályzat 2. számú melléklete szerinti formanyomtatvány kitöltését) követően az Ügyfél haladéktalanul mellékelni szükséges az esetlegesen kapcsolódó dokumentumokat is. A jegyzőkönyv felvételét követően az eljáró munkatárs közli a panaszos ügyféllel a panasz azonosítószámát.
- 3.6.3. A Társaság a telefonon előterjesztett szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és az Ügyfél visszahívása alkalmával szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali orvoslása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság eljáró munkatársa a panaszról a – a jelen Szabályzat 2. számú melléklete szerinti – jegyzőkönyvet vesz fel és közli az ügyféllel a panasz azonosítószámát.
- 3.6.4. A telefonon történő panaszkezelés során a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a hangfelvétel rögzíti, mely hangfelvételt a Társaság egy évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 3.6.5. A telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést, melyet akként valósít meg, hogy a telefonon előterjesztett panaszokat egy üzenetrögzítő fogadja, melyet az üzleti órák időtartama alatt folyamatosan figyelemmel kísérek az eljáró munkatársak, akik észlelve a hívás beérkezését haladéktalanul – de legkésőbb egy munkanapon belül – visszahívják a megadott elérhetőségen a panaszos ügyfelet. A visszahívás alkalmával az ügyfélnek várakozás és költségmentesen lehetősége van panaszának részletes előterjesztésére, melyet szintén hangfelvétel rögzít. E beszélgetés alkalmával a Társaság eljáró munkatársa a 3.6.3. pont szerint jár el.

- 3.6.6. A QUAESTOR Pontokban a személyes ügyfélszolgálat munkanapokon az üzleti órák szerint áll az ügyfelek rendelkezésére. A telefonos ügyfélszolgálat munkanapokon az üzleti órák szerint, míg csütörtökön 20:00 óráig fogadja a hívásokat. A Társaság elektronikusan folyamatosan elérhető az Ügyfelek számára. A QUAESTOR Pontokban szóban előterjesztett, valamint személyesen leadott írásbeli panaszok esetén az eljáró munkatárs tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- 3.6.7. A panasz a közlését követően a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője vagy az általa megbízott személy révén kerül nyilvántartásba vételre. A Társaság a panaszra adott, indoklással ellátott választ vagy megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a panaszbejelentés közlésétől számított 30 napon belül közli az Ügyféllel. A telefonon tett szóbeli panaszra adott válasz mellékleteként megküldésre kerül a panaszról felvett jegyzőkönyv is az Ügyfél részére.
- 3.6.8. A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk az Ügyfelet a vonatkozó jogorvoslati lehetőségekről.
- 3.6.9. A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

3.7. Jogorvoslati lehetőségek

- 3.7.1. Amennyiben a panaszt benyújtó Ügyfél a panasz elbírálása eredményeképpen a Társaság által hozott döntéssel vagy alkalmazott intézkedéssel nem ért egyet, esetleg a panaszos ügyvel kapcsolatban lényeges, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti a bejelentése felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az Ügyfél panaszát.
- 3.7.2. Abban az esetben, ha a panasz kivizsgálásra előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte okán, vagy az Ügyfél a panasz kivizsgálásának/felülvizsgálatának eredményeképpen a Társaság által hozott döntéssel vagy alkalmazott intézkedéssel kapcsolatban, illetve a panasz elutasítása okán jogorvoslati lehetőséggel kíván élni, úgy – a panasz jellege szerint az alábbi eljárások kezdeményezését választhatja:
- a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértésének kivizsgálására a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének, míg
 - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén – az Ügyfél döntése alapján - a Pénzügyi Békéltető Testület, illetőleg a polgári perrendtartás szabályai szerint bíróság

eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Ügyfélszolgálatának elérhetősége:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.

Telefon: 06-1-4899-100
Honlap cím: www.pszaf.hu

E-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.

Telefon: 06-1-4899-100
Honlap cím: www.pszaf.hu/pbt

E-mail cím: pbt@pszaf.hu

3.7.3. Abban az esetben, ha az Ügyfél a panasz felülvizsgálatának eredményeképpen a Társaság által hozott döntéssel vagy alkalmazott intézkedéssel, illetve a panasz elutasításával nem is ért egyet, további jogorvoslatra nincs lehetősége különösen az alábbi – ám nem kizárólagosan felsorolt – esetekben:

- a) a Társaság vagy függő ügynökének munkatársa, közvetítője udvariatlan magatartásának kifogásolása, munkajogi jogkövetkezmények alkalmazására vonatkozó javaslatétel,
- b) a Társaság vagy függő ügynöke munkaszervezési gyakorlatának kifogásolása kapcsán,
- c) méltányossági kérelem előterjesztése,
- d) szerződés meg nem kötésének kifogásolása,
- e) jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatának kérelmezése

kapcsán.

3.7.4. A Társaság – a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI. 8.) ajánlása 27-36. pontjaira hivatkozással – a panaszra adott válaszában tájékoztatja az Ügyfelet, hogy álláspontja szerint a vitás panaszügy, illetve annak esetleges részletei, mely jogorvoslati fórumok kompetenciájába tartozónak minősülhetnek. A Társaság kizárja felelősségét amiatt, ha a fenti jogorvoslati fórumok utóbb a Társaságéval ellentétes jogi álláspontra helyezkednének a panaszüggyel kapcsolatban, mely az Ügyfélnek felesleges költséget, illetőleg idővesztést okozna a jogérvényesítés folyamatában.

4. Záró rendelkezések

4.1. A jelen Szabályzat – a befektetési vállalkozások és árutőzsdei szolgáltatók panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló a Pénzügyi Szervezetek Állami

Felügyelete elnökének 10/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelete alapján – 2013. január 2. napján lép hatályba.

- 4.2. A jelen panaszkezelési szabályzatot a Társaság, illetve eljáró függő ügynöke a fiókhálózatában az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzé teszi.

Budapest, 2012. december 27.

Tarsolyné Rónaszéki Erika és Májer Zsolt
igazgatósági tagok
QUAESTOR Értékpapír-kereskedelmi és Befektetési Nyrt.

QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.
1439 Budapest, Pf. 601.

PANASZ-BEJELENTŐ (minta)

Ügyfél neve, PAZ száma:

Ügyfél állandó lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe:

Telefonszáma és e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ):

Az értesítés módja:

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panasszal érintett szolgáltatás:

A panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, illetőleg a panasz okának és a konkrét igényeknek a megjelölésével: *(Figyelmeztetés: amennyiben a rendelkezésre álló hely elegendő, úgy kérjük egy ehhez csatolt pótlapon folytatni. A jegyzőkönyv-pótlapot össze kell tűzni a jelen irattal és valamennyi oldalt a panaszt rögzítő ügyintéző és a panaszt tevő ügyfél aláírásával kell ellátni!)*

Kérjük, hogy amennyiben lehetséges, a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a jelen beadványhoz.

Az Ügyfél által hivatkozott, csatolt iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....

Dátum:

.....

panaszt előterjesztő ügyfél aláírása

QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.
1439 Budapest, Pf. 601.

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV (minta)

Ügyfél neve, PAZ száma:

Ügyfél állandó lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe:

Telefonszáma és e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ):

Az értesítés módja:

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panasszal érintett szolgáltatás:

A panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, illetőleg a panasz okának és a konkrét igényeknek a megjelölésével: *(Figyelmeztetés: amennyiben a rendelkezésre álló hely elegendő, úgy kérjük egy ehhez csatolt pótlapon folytatni. A jegyzőkönyv-pótlapot össze kell tűzni a jelen irattal és valamennyi oldalt a panaszt rögzítő ügyintéző és a panaszt tevő ügyfél aláírásával kell ellátni!)*

Kérjük, hogy amennyiben lehetséges, a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a jelen beadványhoz.

Az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....

Dátum:

.....

jkv. felvevő ügyintéző aláírása

panaszt előterjesztő ügyfél aláírása

A jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

Dátum:

ügyfél aláírása

QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.
1439 Budapest, Pf. 601.

**Meghatalmazás panaszkezelési eljárás során ügyfél képviselőre és az értékpapírtitok
megtartása alóli felmentése (minta)**

Alulírott

Név:
Anyja neve:
Lakcím:
Személyi ig. szám:
Adószám:
(a továbbiakban: „**Meghatalmazó**” vagy „**Panaszbejelentő**”)

meghatalmazom

Név:
Anyja neve:
Lakcím/székhely:
Személyi ig. szám/ügyvédi igazolvány száma:
Adószám:
(a továbbiakban: „**Meghatalmazott**”-at)

hogy a QUAESTOR Értékpapír Nyrt. (1132 Budapest, Váci út 30.) (a továbbiakban: „**Társaság**”) és
ügynökei (közvetítői) előtt, azok valamennyi irodájában a kelt beadványomban
előterjesztett panaszügyemmel összefüggésben, a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III.
törvényben foglaltak alapján nevemben és helyettem teljes jogkörrel eljárjon, a panaszügyemben
szükséges jognyilatkozatokat megtegye, a panaszügyemmel összefüggő mindennemű bizonylatot,
elszámolást, nyilatkozatot, illetőleg megállapodást aláírjon és átvegyen, illetőleg a panaszügyemben
érintett ügylet(ek)/szolgáltatás(ok) kapcsán a vonatkozó értékpapír-titoknak minősülő információk,
adatok teljes körét – a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk
végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.) 118. (2) bekezdés
a) pontjára - hivatkozással megismerje az alábbiakban részletesen körülírt ügylet(ek)/szolgáltatások
vonatkozásában:

.....
.....
.....

..... (a konkrét ügylet/szolgáltatás pontos megjelölése)

A jelen meghatalmazás a folyamatban lévő panaszügyem Társaság általi kezelése, illetve
felülvizsgálata, valamint az esetleges jogorvoslati fórumok előtti eljárás során, írásbeli visszavonásig
érvényes.

Alulírott, Meghatalmazó ezennel kijelentem és kérem, hogy a Társaság a fentiekben körülírt
értékpapír-titokkör vonatkozásában – a Bszt. 118. § (2) bekezdése alapján – a szükséges értékpapír-

