

**dr. Varga Patrik Egyéni Vállalkozó**  
**Alkuszi tevékenységéhez kapcsolódó**  
**Panaszkezelési szabályzat**

Kiadja: Dr. Varga Patrik Egyéni Vállalkozó – Pénzpiaci alkusz

## **1. Általános rendelkezések**

### **1.1. A Szabályzat célja**

A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek által a Pénzpiaci alkusz tevékenységével kapcsolatban benyújtott panaszok egységes, átlátható és jogszabályoknak megfelelő kezelését. A szabályzat célja továbbá az ügyfelek jogainak védelme és a Magyar Nemzeti Bank (MNB) előírásainak való megfelelés.

### **1.2. Hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan ügyfélre, akik a Pénzpiaci alkusz szolgáltatásait igénybe veszik, illetve akik panasszal fordulnak a Pénzpiaci alkuszhoz. A szabályzat rendelkezéseit a Pénzpiaci alkusz minden alkalmazottja köteles betartani.

### **1.3. Jogszabályi háttér**

A panaszkezelés során a Pénzpiaci alkusz a következő jogszabályok és ajánlások szerint jár el:

- Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet (66/2021. MNB rendelet)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)

### **1.4. A panaszkezelés alapelvei**

- Tisztesség: Minden ügyfél panaszát egyenlően és tisztességesen kezeljük.
- Átláthatóság: A panaszkezelés folyamata jól követhető, és az ügyfelek számára teljes körű tájékoztatást nyújtunk.
- Pártatlanság: A panasz kivizsgálása során biztosításra kerül az ügyfél méltányos elbírálása.
- Titoktartás: Az ügyfél által megadott adatokat bizalmasan kezeljük.

## **2. A panasz benyújtásának módjai és formái**

### **2.1. A panasz fogalma**

A panasz az Ügyfél olyan bejelentése, amelyben a Pénzpiaci alkusz szolgáltatásával, eljárásával vagy egy munkatársának magatartásával kapcsolatban kifogást emel, és valamilyen intézkedést vagy megoldást kér.

## **2.2. A panasz benyújtásának módjai**

Az ügyfél az alábbi módokon nyújthat be panaszt:

- Személyesen: Az ügyfélszolgálati irodában munkanapokon 12:00-20:00 óra között.
- Írásban: Postai úton a Pénzpiaci alkusz székhelyére (1205 Budapest, Kossuth Lajos utca 179.) vagy elektronikus úton a [drvargapatrik@gmail.com](mailto:drvargapatrik@gmail.com) címre.
- Telefonon: „A Pénzpiaci Alkusz a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 4. § (3) bekezdése alapján biztosítja a telefonos panaszkezelés lehetőségét, amely során az ügyfelek az alábbi elérhetőségen tehetnek bejelentést: Telefonszám: +36-30-159-44-86 munkanapokon 12:00-20:00 között.”

## **2.3. A panasz tartalmi követelményei**

A panasz kivizsgálásához az ügyfélnek meg kell adnia az alábbi adatokat:

- Az ügyfél neve, lakcíme, elérhetősége (telefon, e-mail).
- Az érintett szerződés vagy ügylet megnevezése.
- A panasz leírása és az elvárt intézkedés.
- A panasz benyújtásának időpontja.
- Az ügyfél aláírása (amennyiben írásos panaszról van szó).

## **3. A panasz átvétele és nyilvántartása**

### **3.1. A panasz átvétele**

A Pénzpiaci alkusz köteles a panasz benyújtásakor a panasz átvételéről az ügyfél részére igazolást adni. A telefonon vagy személyesen tett panaszt azonnal jegyzőkönyvben rögzíti, és az ügyfél aláírásával hitelesíti.

### **3.2. Nyilvántartás vezetése**

A Pénzpiaci alkusz a panaszokat nyilvántartásba veszi, és az alábbi adatokat rögzíti:

- A panasz azonosítószámát.
- Az ügyfél adatait.
- A panasz benyújtásának dátumát és módját.
- A panasz részletes tartalmát és a panasszal kapcsolatos dokumentumokat.
- A kivizsgálás során tett intézkedéseket.
- A válaszadás időpontját és tartalmát.
- A panasz lezárásának dátumát.

A Pénzpiaci Alkusz a panaszokat és a kapcsolódó dokumentumokat a benyújtástól számított 5 évig köteles megőrizni.

### **3.3. Adatvédelem és adatkezelés**

A panaszok és az azokkal kapcsolatos adatok kezelése során a Pénzpiaci Alkusz a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokat (GDPR, Infotv.) maradéktalanul betartja. A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat 5 évig megőrzi.

## **4. Panaszkezelési eljárás részletes szabályai**

A jelen fejezet célja, hogy részletesen meghatározza a panaszkezelési eljárás során alkalmazandó további szabályokat, biztosítva a vonatkozó jogszabályoknak való teljes megfelelést, különös tekintettel:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. §-ára,
- a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletre,
- valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletre.

### **4.1. Telefonos panaszkezelés és hangfelvétel kezelése**

**4.1.1.** A Pénzpiaci Alkusz biztosítja az ügyfelek számára a panaszok telefonon történő benyújtásának lehetőségét, amely során az ügyfelek panaszbejelentést tehetnek az alábbi elérhetőségen:

- Telefonszám: +36-30-159-44-86
- Elérhetőség: munkanapokon 12:00-20:00 óra között.

**4.1.2.** A Pénzpiaci Alkusz a telefonos panaszokat a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 4. § (3) bekezdése alapján hangfelvételen rögzíti, és azokat legalább 1 évig megőrzi.

**4.1.3.** Az ügyfél jogosult:

- kérni a hangfelvétel visszahallgatását,
- írásos másolatot igényelni a hangfelvételtől, amelyet a Pénzpiaci Alkusz 15 napon belül térítésmentesen biztosít.

**4.1.4.** A hangfelvételek kezelése során a Pénzpiaci Alkusz biztosítja a GDPR és az Infotv. szerinti adatvédelmi előírások maradéktalan betartását.

### **4.2. A panaszok nyilvántartása és dokumentációja**

**4.2.1.** A Pénzpiaci Alkusz a hozzá benyújtott panaszokat nyilvántartásba veszi, és azokat a panasz benyújtásától számított 5 évig megőrzi, összhangban a 66/2021. MNB rendelet előírásaival.

**4.2.2.** A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- A panasz egyedi azonosítószáma, amelyet az ügyfél a panaszkezelés során hivatkozási számként használhat,
- Az ügyfél neve és elérhetősége,
- A panasz benyújtásának módja és időpontja,
- A panasz részletes tartalma és a benyújtott dokumentumok,
- A kivizsgálás során tett intézkedések és azok időpontja,
- A panaszkezelési határozat és az ügyfélnek küldött válasz tartalma és időpontja,

- A panasz lezárásának dátuma és a jogorvoslati tájékoztatás megtörténte.

**4.2.3.** A nyilvántartásban szereplő adatokat a Pénzpiaci Alkusz kizárólag a panaszkezelési eljárás céljából használja fel, és azokat a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint kezeli.

### **4.3. A panaszok kivizsgálásának határideje és eljárásrendje**

**4.3.1.** A Pénzpiaci Alkusz a panasz kivizsgálását a benyújtást követően haladéktalanul megkezdi.

**4.3.2.** Szóbeli panasz esetén az ügyfél panaszát lehetőség szerint azonnal kivizsgálja, és ha ez nem lehetséges, akkor a panaszt írásban rögzíti, amelyet a panaszkezelési szabályzat szerinti módon kezel.

**4.3.3.** A Pénzpiaci Alkusz a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 6. § alapján köteles 30 napon belül írásban megválaszolni a panaszt. Ha panasz elutasításra kerül, akkor köteles részletesen indokolni az elutasítást, továbbá köteles tájékoztatni az ügyfelet az esetleges további jogorvoslati lehetőségekről.

**4.3.4.** Ha a panaszkezelési határidő alatt további adatokra vagy dokumentumokra van szükség, a Pénzpiaci Alkusz erről haladéktalanul értesíti az ügyfelet.

## **5. Jogorvoslati lehetőségek**

### **5.1. Az ügyfél jogai**

Amennyiben az ügyfél a Pénzpiaci alkusz válaszával vagy intézkedésével nem ért egyet, a következő szervezetekhez fordulhat:

- Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), telefonszám: +36 (80) 203-776
- Pénzügyi Békéltető Testület: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési cím: 1525 Budapest Pf.:172., e-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)
- Bíróság: Az ügyfél polgári peres eljárást kezdeményezhet az illetékes bíróságon, amennyiben a panaszkezelési eljárás eredménye számára nem kielégítő.

## **6. Záró rendelkezések**

### **6.1. Szabályzat felülvizsgálata**

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Pénzpiaci alkusz évente egyszer, minden év január 31-ig felülvizsgálja. A felülvizsgálat során az új jogszabályi előírásokat, valamint a Magyar Nemzeti Bank által kiadott iránymutatásokat figyelembe véve módosításokat eszközölhet. Az esetleges változásokról az Ügyfeleket a Pénzpiaci alkusz a honlapján keresztül tájékoztatja. A szabályzat változásai a közzététel napján lépnek hatályba.

### **6.2. Az ügyfelek tájékoztatása**

A Panaszkezelési Szabályzat az ügyfelek számára folyamatosan elérhető a Pénzpiaci alkusz ügyfélszolgálati irodájában és a hivatalos honlapján. Az ügyfél kérésére a szabályzat egy példányát a Pénzpiaci Alkusz papíralapon vagy elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

### **6.3. Hatályba lépés**

Jelen szabályzat 2025. február 12. napján lép hatályba, és mindaddig érvényben marad, amíg a Pénzpiaci alkusz egy újabb, felülvizsgált változatot nem bocsát ki.

#### **6.4. Együttműködés a Magyar Nemzeti Bankkal**

A Pénzpiaci alkusz elkötelezett a Magyar Nemzeti Bank előírásainak és fogyasztóvédelmi ajánlásainak betartása mellett. Ennek megfelelően az MNB által indított fogyasztóvédelmi vizsgálatokban és egyeztetésekben teljeskörűen együttműködik.

#### **6.5. Adatkezelési és adatvédelmi előírások**

A panaszkezelési eljárás során gyűjtött ügyféladatokat a Pénzpiaci alkusz a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályoknak (különösen a GDPR előírásainak) megfelelően kezeli. A személyes adatok védelméről szóló tájékoztató a Pénzpiaci alkusz honlapján érhető el. Az ügyfelek adataihoz kizárólag az arra jogosult alkalmazottak férhetnek hozzá.

#### **6.6. Az ügyfelek jogainak tiszteletben tartása**

A Pénzpiaci alkusz biztosítja, hogy a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek jogai ne sérüljenek. Az ügyfelek jogosultak kérni az általuk megadott személyes adatok módosítását, törlését vagy zárolását a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően.

#### **6.7. Jogorvoslati lehetőségek záradéka**

Az ügyfél jogainak érvényesítéséhez és a jogorvoslati lehetőségekhez való hozzáférés biztosítása érdekében a Pénzpiaci alkusz tájékoztatja az ügyfeleket a jelen szabályzatban és a válaszadás során az MNB Ügyfélkapcsolati Információs Központ és a Pénzügyi Békéltető Testülethez való fordulás lehetőségéről.

#### **6.8. A szabályzat megismerése**

A Pénzpiaci alkusz minden munkavállalója köteles megismerni és betartani a jelen Panaszkezelési Szabályzatban foglaltakat, és ennek megfelelően kell eljárniuk az ügyfélpanaszok kezelése során. A Pénzpiaci alkusz folyamatosan képzéseket tart a panaszkezelés szabályairól annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálat munkatársai magas színvonalon és szakszerűen járhassanak el.

Kelt: Budapest, 2025. március 06.