

SPB Befektetési Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályba lépés: 2025. június 5. napjától

- [1] Az **SPB Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 7-8. III. em., cégjegyzékszám: 01-10-044420, nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, honlapja: <https://www.spbinvest.hu/>) [a továbbiakban: Társaság vagy SPB Zrt.] igazgatósága 2025.06.04. napján elfogadta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot.
- [2] A mindenkor hatályos Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékletét képező, alábbi szövegezésű Panaszkezelési Szabályzat hatályba lépésének napja: 2024. június 5.

I. PREAMBULUM

- [3] Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy az SPB Zrt. – a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 121. §-ában, a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V.8.) Korm. rendeletben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendeletben, valamint a 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlásban foglaltaknak eleget téve – a Panaszostól származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását átláthatóan rendezze.

II. FOGALMAK

II.1. A panasz

- [4] Panasznak minősül az ügyfélnek az SPB Zrt. – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, az SPB Zrt. szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően az SPB Zrt. szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.
- [5] Nem minősül panasznak, amennyiben az egyébként panasz benyújtására jogosult személy az SPB Zrt.-től annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II.2. A panaszos

- [6] Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult (továbbiakban: Panaszos)
- (a) az Ügyfél,
 - (b) az Ügyfél képviseletében eljáró személy, amennyiben képviseleti jogát az SPB Zrt. 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 alakissággal rendelkező – meghatalmazása alapján eljáró meghatalmazott,
 - (d) az az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az SPB Zrt. 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 az SPB Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl.: hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

III. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

- [7] Szóbeli panasz esetén a Panaszos az alábbi elérhetőségeken jogosult panaszbejelentésre:
 - (a) személyesen:
1051 Budapest, Vörösmarty tér 7-8. III. emelet
minden munkanap 8.00 – 16.00
 - (b) telefonon:
 - (ba) az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése estén: (+36/1) 483-2610
 - (bb) hangrögzített telefon estén: (+36/1) 483-2612
minden munkanap 8.00 – 16.00 óráig, illetve
minden szerdán 8.00 – 20.00
- [8] Írásbeli panasz esetén Panaszos az alábbi módokon juttathatja el panaszát az SPB Zrt. felé:
 - (a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
 - (b) postai úton: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 7-8. III. emelet
 - (c) telefaxon: (+36/1) 483-2615
 - (d) elektronikus levélben: panaszbejelentenes@spbinvest.hu
- [9] A Panaszos – a jelen szabályzat [6] bekezdés (c) pontjában rögzítettekkel összhangban – eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében meghatalmazás mintát készített, amely jelen szabályzat mellékletét képezi.
- [10] A panasz írásbeli benyújtásához a Panaszos használhatja a jelen szabályzat mellékletét képező formanyomtatványt, azonban a SPB Zrt. köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni és megvizsgálni. A Panaszos a formanyomtatványt az MNB honlapján az alábbi linkről is letöltheti:

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

IV. A PANASZ JAVASOLT TARTALMI ELEMEI

- [11] A benyújtott panasz javasolt tartalmi elemei:

- (a) Panaszos neve, szerződésszáma/ügyfélszáma,
- (b) Panaszos lakcíme/székhelye/levelezési címe,
- (c) Panaszos telefonszáma,
- (d) értesítés módja (levél, e-mail cím),
- (e) csatolt dokumentumok,
- (f) panaszügyintézés helye,
- (g) panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén),
- (h) panasszal érintett szolgáltatástípus,
- (i) panasz oka,
- (j) panasz részletes leírása,
- (k) Panaszos aláírása.

- [12] Az SPB Zrt. rögzíti, hogy a benyújtandó panasz jelen pontban meghatározott tartalmi elemei kizárólag javaslatok, melyek az SPB Zrt. panaszkezelési eljárását megkönnyítik, az SPB Zrt.-hez benyújtott panasznak nincsen kötelező tartalmi eleme, a beérkezett panasz, annak adattartalmától függetlenül elbírálásra kerül.

V. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

- [13] A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

V.1. Szóbeli panasz

- [14] A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt az SPB Zrt. azonnal köteles megvizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

- (a) az SPB Zrt. a (+36/1) 483-2610 telefonszámon közölt szóbeli panasz esetén 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.
- (b) Az SPB Zrt. – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik, az SPB Zrt. külön erre a célra rendszeresített (+36/1) 483-2612 hívószámú vonalán, mely esetben a panaszbejelentés tényéről a telefonközpont azonnali e-mail-es értesítést küld a szakági vezetőknek és a belső ellenőrnek, biztosítva a panasz eljuttatását a panasz orvoslására feljogosított személyeknek. Ez esetben az SPB Zrt. az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

- [15] Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az SPB Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel.

- [16] Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, a telefonos kommunikációt az SPB hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi, azzal, hogy erről az ügyfelet az SPB a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.
- [17] Az SPB Zrt. a szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A Panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát és tájékoztatást adni arról, hogy ezek iránti kérelmét a [7] bekezdésben megjelölt telefonszámon, vagy a [8] bekezdésben foglalt elérhetőségek bármelyikén előterjesztheti.
- [18] Ha a Panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az SPB Zrt. azzal kapcsolatos álláspontjáról az SPB Zrt. az eljáró munkatársa útján jegyzőkönyvet köteles felvenni.
- [19] A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.
- [20] Amennyiben a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni, a jegyzőkönyvben a következők rögzítése szükséges:
- (a) a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) neve;
 - (b) a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
 - (c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - (d) az SPB Zrt., mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
 - (e) a Panaszos panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
 - (f) a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám;
 - (g) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, valamint ezen iratok másolati példánya;
 - (h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - (i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.
- [21] Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság
- (a) tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egységről, a panasz kivizsgálásának és megválaszolásának várható időpontjáról, valamint

arról, hogy az ügyfél milyen azonosítószámmra hivatkozással és milyen módon tud érdeklődni később a panasz állásáról.

- (b) a panaszra adott, indokolással ellátott választ a [36] bekezdésben foglaltak szerint küldi meg.

V.2. Írásbeli panasz

- [22] Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a Panaszosnak. Amennyiben ezen határidőn belül nem adható válasz, a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.
- [23] Az SPB Zrt. a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) – a titokvédelmi szabályok betartása mellett – küldi meg, amennyiben a panasz az Ügyfél által bejelentett és az SPB Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

V.3. A panaszkezelés közös szabályai

- [24] Az SPB Zrt. a panasz benyújtásakor megvizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be.
- [25] Ha a Panaszos a már érdemben megválaszolt korábbi panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosítatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását kéri, akkor az SPB Zrt. mellőzheti annak kivizsgálását.
- [26] Az SPB Zrt. a Panaszos az írásbeli panaszát a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére. Az SPB Zrt. ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz és szóbeli panasz esetén tájékoztatja a Panaszost a panaszt, a továbbiakban kezelő szervezeti egységről.
- [27] Amennyiben a Panaszos az írásbeli panaszát nem a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a Panaszos az írásbeli panaszt az SPB Zrt. valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az SPB Zrt. a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
- [28] A szóbeli panasz felvételét követően az SPB Zrt. tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- [29] Amennyiben az SPB Zrt. a panasz benyújtásakor észleli, hogy a panasz nem a jogosulttól származik, vagy a panasz elbírálásra azért alkalmatlan, mert az a jelen Panaszkezelési Szabályzat IV. pontjában meghatározott, javasolt tartalmi követelményeknek oly mértékben nem felel meg, hogy az jelentős mértékben megnehezíti a panasz elbírálását, erről haladéktalanul értesíti a panaszt benyújtót, és felhívja őt a hiányok pótlására.

- [30] Abban az esetben, ha a panasz benyújtója az SPB Zrt. fentiekben meghatározott felhívásában foglaltaknak 15 napon belül nem tesz eleget, az SPB Zrt. a rendelkezésére álló adatok alapján bírálja el a panaszt.
- [31] Amennyiben a panasz kivizsgálására szóbeli panasz esetén nincs azonnali lehetőség (így különösen, de nem kizárólagosan: amennyiben a panasz elbírálása hosszabb időt vesz igénybe, vagy elbírálásának előfeltétele egyéb körülmények tisztázása), az ügyintéző az iktatószámmal ellátott panaszt haladéktalanul továbbítja az SPB Zrt. panasszal érintett szakági vezetőjéhez, amennyiben a panasz magát a szakági vezetőt érinti, úgy az SPB Zrt. egy másik szakági vezetőjéhez. Az SPB Zrt. szakági vezetője a panasz kivizsgálását - annak iktatását követően - késedelem nélkül megkezd, a vizsgálat eredményéről, a panasz nyomán foganatosítandó eljárásról, intézkedésről feljegyzést készít, és a feljegyzését döntésre felterjeszti a belső ellenőrhöz legkésőbb 10 munkanapon belül.
- [32] A fentiek szerint intézkedésre köteles szakági vezető köteles a Panaszos által bejelentett valamennyi tény, adatot, kérést mérlegelni, illetve elbírálni, valamint a panasz orvoslására alkalmas javaslatot kidolgozni.
- [33] A belső ellenőr a szakági vezető által készített feljegyzés és javaslat mérlegelését követően 3 napon belül dönt a foganatosítandó megoldásról és - a panasszal kapcsolatos valamennyi irat megküldésével - haladéktalanul eljár annak érdekében, hogy az SPB Zrt. illetékes osztálya a panaszt orvosolja.
- [34] A végrehajtásért felelős osztály a panasz orvoslását a fenti döntés kézhezvételét követően haladéktalanul megkezd, s amennyiben annak végrehajtása azonnal nem lehetséges, annak várható időtartamáról a Panaszost írásban értesíti.
- [35] Amennyiben a panaszügy elbírálásához bármely körülményből adódóan a jelen Panaszkezelési Szabályzatban, illetve a vonatkozó jogszabályokban megjelölt határidők betartására az SPB Zrt. önhibáján kívül nem képes, erről a Panaszost - az ok megjelölésével - haladéktalanul, írásban értesíti.
- [36] Az SPB Zrt. panaszügyekben hozott döntését tartalmazó választ 30 napon belül küldi meg az ügyfél részére. Az SPB Zrt. 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. Az SPB Zrt. a választ közérthetően fogalmazza meg.

V.4. Adatkérés a panaszkezelés során

- [37] Az SPB Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott alábbi adatait egyaránt):
- (a) neve;
 - (b) szerződésszám, ügyfélszám;
 - (c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - (d) telefonszáma;

- (e) értesítés módja;
- (f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- (g) panasz leírása, oka;
- (h) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az SPB Zrt.-nél nem áll rendelkezésre;
- (i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- (j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

[38] A Panaszos (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott) adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

VI. AZ SPB ZRT. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ JOGORVOSLATI TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE

[39] Az SPB Zrt. a fogyasztónak minősülő Panaszost a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz az alábbiak valamelyikére irányult:

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

[40] Ha az SPB Zrt. szerint a panasz a [39] bekezdés (a) és (b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő Panaszost tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az (a), illetve a (b) pont körébe.

[41] A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén (azaz, ha az SPB Zrt. 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. 6., levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) előtt az 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. 6., levelezési címe: 1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
- (c) bíróság.

[42] A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az SPB Zrt. alávetési

nyilatkozatot nem tett, de 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.

- [43] A fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről és a kérelem nyomtatvány iránti igény előterjesztésére szolgáló elérhetőségeiről (telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím) a panasz elutasítása esetén az SPB Zrt. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.
- [44] Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.
- [45] Az SPB Zrt. eleget tesz továbbá a panaszkezeléshez kapcsolódó egyéb jogszabályi tájékoztatási kötelezettségeinek is.

VII. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

- [46] A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az SPB Zrt. belső ellenőre nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:
- (a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
 - (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.
- [47] A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

VIII. A PANASZÜGYINTÉZÉS BELSŐ ELLENŐRZÉSE

- [48] A panaszok kivizsgálásának rendjét, az eljárási gyakorlatot, a kivizsgálási módszereket az SPB Zrt. belső ellenőrzését végző részleg vezetője évente, az évet lezáró fordulónappal, attól számított 30 napon belül értékeli és írásbeli értékelését az esetleges változtatási javaslataival együtt az SPB Zrt. Igazgatóságának és Felügyelőbizottságának megküldi.
- [49] Az SPB Zrt. kockázatkezelésért felelős személye a panaszokról évente, a gazdasági évet lezáró fordulónappal, azt követő legkésőbb 60 napon belül elemzést készít,

amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat és működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatás folyamatába. Az SPB Zrt. a panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

IX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- [50] Az SPB Zrt. a jelen Panaszkezelési Szabályzatot a székhelyén az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben és a <https://www.spbinvest.hu/> elnevezésű honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzéteszi.
- [51] A Panaszkezelési Szabályzat hatályba lépésének napja: 2025.06.04.
- [52] A Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozó fogyasztóvédelmi eljárások (fogyasztóvédelmi ügyek) vonatkozásában az SPB Zrt. fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki.
- [53] Az SPB Zrt. a felelős személyének változását 15 napon belül írásban bejelenti a Magyar Nemzeti Banknak.

Budapest, 2025.06.04.

A Befektetési szolgáltatóhoz benyújtandó PANASZ
Pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére

Panasszal érintett befektetési szolgáltató
SPB Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

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. központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza

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

ESETI MEGHATALMAZÁS
(természetes személy meghatalmazó esetére)

Alulírott

neve:	
születési neve:	
anyja neve:	
születésének helye és időpontja:	
lakcíme:	

mint meghatalmazó

m e g h a t a l m a z o m

neve:	
születési neve:	
anyja neve:	
születésének helye és időpontja:	
lakcíme:	

mint meghatalmazottat, hogy

az **SPB Befektetési Zrt.** (székhelye: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 7-8 III. em.; cégjegyzékszáma: 01-10-044420, adószáma: 12517091-2-41) befektetési szolgáltató (a továbbiakban: **Társaság**) előtt a **tárgyú**

panaszügyemben helyettem és nevemben

- ☐ a panaszkezelési eljárás egésze során eljárjon; a jelen meghatalmazás kiterjed a panaszra adott válasz átvételére is.
- ☐ a panaszkezelési eljárás egésze során az alábbi korlátozásokkal járjon el:

Mint meghatalmazó jelen okirat aláírásával **kérem és felhatalmazom a Társaságot**, hogy a fenti panaszügyintézés keretében az üzleti és értékpapírtitoknak¹ minősülő adatokat a Meghatalmazott részére kiszolgáltassa.

A jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt: _____, 202_____
(év/hó/nap) napján.

A jelen meghatalmazást elfogadom:
Kelt: _____, 202_____
(év/hó/nap) napján.

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

A tanú saját kezű aláírása:

A tanú saját kezű aláírása:

A tanú neve saját kezűleg olvashatóan írva:

A tanú neve saját kezűleg olvashatóan írva:

A tanú lakcíme saját kezűleg olvashatóan írva:

A tanú lakcíme saját kezűleg olvashatóan írva:

¹ A tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény 369. § (1) bekezdése értelmében Értékpapírtitok minden olyan, az egyes ügyfélről a befektetési alapkezelő, a kockázati tőkealap-kezelő, a tőzsde, központi értéktár, központi szerződő fél rendelkezésére álló adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, illetve a befektetési alapkezelővel, a kockázati tőkealap-kezelővel, a tőzsdével, a központi értéktárral, a központi szerződő féllel kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára vonatkozik.

ESETI MEGHATALMAZÁS
(jogi személy meghatalmazó esetére)

Alulírott

cégneve:	
székhelye:	
céggjegyzékszám:	
adószáma:	
képviseli(k):	

mint meghatalmazó

m e g h a t a l m a z o m

neve:	
születési neve:	
anyja neve:	
születésének helye és időpontja:	
lakcíme:	

mint meghatalmazottat, hogy

az **SPB Befektetési Zrt.** (székhelye: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 7-8 III. em.; cégjegyzékszám: 01-10-044420, adószáma: 12517091-2-41) befektetési szolgáltató (a továbbiakban: **Társaság**) előtt a

panaszügyemben helyettem és nevemben

☐ a panaszkezelési eljárás egésze során eljárjon; a jelen meghatalmazás kiterjed a panaszra adott válasz átvételére is.

☐ a panaszkezelési eljárás egésze során az alábbi korlátozásokkal járjon el:

Mint meghatalmazó jelen okirat aláírásával **kérem és felhatalmazom a Társaságot**, hogy a fenti panaszügyintézés keretében az üzleti és értékpapírtitoknak² minősülő adatokat a Meghatalmazott részére kiszolgáltassa.

A jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt: _____, 202_____
(év/hó/nap) napján.

A jelen meghatalmazást elfogadom:

Kelt: _____, 202_____
(év/hó/nap) napján.

Meghatalmazó (cégszerű aláírás)

Meghatalmazott

²

A tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény 369. § (1) bekezdése értelmében Értékpapírtitok minden olyan, az egyes ügyfélről a befektetési alapkezelő, a kockázati tőkealap-kezelő, a tőzsde, központi értéktár, központi szerződő fél rendelkezésére álló adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, illetve a befektetési alapkezelővel, a kockázati tőkealap-kezelővel, a tőzsdével, a központi értéktárral, a központi szerződő féllel kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára vonatkozik.

TÁJÉKOZTATÓ MEGHATALMAZOTT ÚTJÁN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁSHOZ PANASZÜGYBEN

A Panaszos panaszügyében meghatalmazott útján is eljárhat. Ahhoz, hogy a meghatalmazott a meghatalmazó képviseletében jogszerűen eljárhasson, a meghatalmazásnak meg kell felelnie egyes, jogszabályokban meghatározott formai és tartalmi feltételeknek. Annak érdekében, hogy az SPB Zrt. megkönnyítse a Panaszosok számára a panaszügyükben a meghatalmazott útján történő eljárást, az alábbiakban összefoglaljuk a meghatalmazás legfontosabb formai és tartalmi követelményeit.

1. FORMAI KÖVETELMÉNYEK

A meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az SPB Zrt. részére átadott meghatalmazásnak mindig eredetinek kell lennie.

Teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül a meghatalmazás, ha

- (a) azt a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta, vagy
- (b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni, vagy**
- (c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti, vagy
- (d) az okiratot a jogi személy képviseletére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja, vagy
- (e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el, vagy
- (f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik - azon időbélyegzőt helyez el, vagy
- (g) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy
- (h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás, vagy zárt rendszerben alkalmazott, tanúsított bizalmi szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel látja el, vagy
- (i) - törvény eltérő rendelkezése hiányában - a kiállító szóbeli nyilatkozatát az E-ügyintézési tv. (2015. évi CCXXII törvény) szerinti elektronikus ügyintézészt biztosító szerv vagy a szolgáltatás használatára jogosult egyéb szerv a Kormány rendeletében meghatározottak szerint mesterséges intelligenciával támogatott szolgáltatás szerint írásbeli formátumba alakította, az írásbeli formátumba alakított nyilatkozat tervezetét a kiállító jóváhagyta, és dokumentum a Kormány rendeletében meghatározottak szerint hitelesítve lett.

Közokiratba foglalt meghatalmazás olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

Külföldön kiállított magánokirat vagy közokirat akkor fogadható el, ha azt a kiállítás helye szerint illetékes magyar külképviseleti hatóság felülhitelesítette, hacsak a kiállítás helye szerinti állammal hatályos nemzetközi szerződés eltérő követelményt nem ír elő.

Írni nem tudó vagy nem képes személy meghatalmazása abban az esetben érvényes, ha azt közokirat vagy olyan teljes bizonyító erejű magánokirat tartalmazza, amelyen a nyilatkozó fél aláírását vagy kézjegyét bíróság vagy közjegyző hitelesíti, vagy amelyen ügyvéd ellenjegyzéssel vagy két tanú aláírással igazolja, hogy a nyilatkozó fél a nem általa írt okiratot előttük írta alá vagy látta el kézjegyével, vagy az okiraton lévő aláírást vagy kézjegyet előttük saját aláírásának vagy kézjegyének ismerte el.

Olyan személy esetén, aki olvasni vagy írni nem tud, vagy a szerződéskötés nyelvét nem érti, további feltétel, hogy a meghatalmazásból kitűnjön, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy a nyilatkozó félnek megmagyarázta.

2. TARTALMI KÖVETELMÉNYEK

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell

- (a) a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosítására alkalmas adatait *(természetes személy esetén: családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési hely, születési idő, anyja születési családi és utóneve, lakcíme; jogi személy esetén: cégnév, székhely, adószám, cégjegyzékszám, képviselőre jogosult személy(ek) neve.)*
- (b) azt, hogy a meghatalmazás az SPB Zrt. előtti eljárásra vonatkozik;
- (c) a panaszügy tárgyának egyértelmű, azonosítható meghatározását, melyekre a meghatalmazás kiterjed;
- (d) a képviseleti jog terjedelmét *(amennyiben a meghatalmazás nem az adott panaszügyhöz kapcsolódó panaszkezelési eljárás egészére szól, a korlátozásnak a meghatalmazásból ki kell derülnie);*
- (e) a meghatalmazó által az SPB Zrt. részére szóló felmentést az üzleti és banktitok Meghatalmazottal szembeni megtartása alól, a titokkör pontos megjelölésével *(Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.);*
- (f) a meghatalmazás érvényességi idejét *(a meghatalmazás eltérő kikötés hiányában visszavonásig érvényes);*
- (g) a meghatalmazás keltét (hely és dátum);
- (h) a meghatalmazó aláírását a rá vonatkozó szabályoknak megfelelően (pl. jogi személy esetén cégszerűen).

A jelen tájékoztató csak a leggyakrabban előforduló, általános követelményeket tartalmazza, előfordulhat, hogy a meghatalmazásnak más, speciális követelményeknek is meg kell felelnie (például ügyvédi meghatalmazás esetén).