

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.; cégjegyzékszám: 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:	
cégjegyzékszám:	
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).