K&H Értékpapír
Patria Finance Magyarországi Fióktelepe

H-1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
telefon: (06 1) 455 15 00
www.khertekpapir.hu • info@khertekpapir.hu

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2026. június 18-tól

A KBC Csoport tagja
Cégjegyzékszám: Cg. 01-17-001469 - Adószám: 27807903-4-43 - Csoportos adószám: 17780120-5-43 - A "K&H Értékpapír" a Patria Finance Magyarországi Fióktelepe mint az ügyfelek tényleges befektetési szolgáltatója által használt márkanév.

A szabályzat célja, hogy rögzítse a beérkezett Ügyfélpanaszok és észrevételek hatékony és gyors kivizsgálására, megválaszolására és kezelésére vonatkozó folyamatokat.

Alanyi hatálya kiterjed a Fióktelep minden dolgozójára, különös tekintettel az ügyfelek kiszolgálásában közvetlenül is résztvevő kollégákra, az ügyfelek által jelzett problémák megoldását/kezelését támogató munkatársakra, valamint a panaszt benyújtó jelenlegi/volt és leendő ügyfelekre.

Tárgyi hatálya kiterjed a Fióktelep jelenlegi/volt és leendő ügyfelei által jelzett észrevételek és bejelentett panaszok kezelésével kapcsolatos folyamatokra, tevékenységre, rendszerre és dokumentumokra, az ezek kapcsán a Fióktelep birtokába jutott személyes információkra, valamint kezelésük szabályaira.

Kapcsolódó jogszabályok és MNB ajánlások:

- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (hatálytalan: 2026. július 18-tól), majd 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelete egyes pénügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (hatályos 2026. július 18-tól)
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezet panaszkezeléséről
- 95/2025. (V. 8.) Korm. Rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatának részletes szabályairól
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bszt.)
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Tartalomjegyzék

1. A panasz fogalma ... 3
2. A Panaszos fogalma ... 3
3. Panasz bejelentésének lehetséges módjai ... 3
3.1. A személyesen adott panasztétel szabályai ... 4
3.2. A telefonon adott panasztétel szabályai ... 4
3.3. Az írásos formában benyújtott panasztétel szabályai ... 4
4. A panaszok kivizsgálása, a panaszkezelés általános elve ... 5
4.1. A panaszok megválaszolása ... 6
4.2. A válaszadás csatornái ... 6
5. A panaszok nyilvántartása ... 6
6. Jogorvoslati lehetőségek ... 7
7. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési idők ... 7
8. Közzététel ... 8

1. A panasz fogalma

A hatályos jogszabályoknak megfelelően, a **Fióktelep panaszként minősít minden olyan kifogást, amely szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Fióktelep részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintően kerül előterjesztésre.**

Nem minősül panasznak:

- az Ügyfél által benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás kérésére irányul, továbbá az Ügyfél részéről csupán észrevételt, véleményt vagy értékítéletet megfogalmazó, kijelentéseket tartalmazó olyan levél, amelyben az Ügyfél kifejezetten közli azon szándékát, hogy a Fióktelepétől választ nem vár,
- az Ügyfél által előterjesztett méltányossági kérelem.

2. A Panaszos fogalma

A Panaszos általában ügyfele – ideértve a leendő és a volt ügyfelet is – a Fióktelepnek, Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Fióktelep eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A Panaszos lehet természetes és jogi személy egyaránt.

3. Panasz bejelentésének lehetséges módjai

A Fióktelep az ügyfelei által előterjesztett panaszokat az alábbi módokon fogadja el:

- **személyesen** az **Ügyfélszolgálat Ügyfélfogadási órái alatt a Fióktelep 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10. szám alatt**i központi Ügyfélszolgálati irodájában.
  Ügyfélfogadási üzleti órák:
  hétfő: 9:00-17:00
  kedd-csütörtök: 9:00-16:00
  péntek: 9:00-15:00

- **telefonon az Ügyfélszolgálat központi telefonszámán: 06 1 455 15 00** hívásfogadási idő alatt:
  Hívásfogadási idő:
  hétfő: 8:00-20:00
  kedd-péntek: 9:00-17:00

- **írásban** az alábbiak szerint:
  - személyesen vagy más által átadott irat útján a központi Ügyfélszolgálat üzleti órái alatt a Fióktelep 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10. szám alatti központi Ügyfélszolgálati irodájában
  - postai úton a Fióktelep levelezési címére küldve: 1851 Budapest
  - elektronikus levélben az info@khertekpapir.hu vagy panasz@khertekpapir.hu elektronikus levelezési címen

A panaszos indokolatlan késedelem nélkül nyújtja be panaszát, miután észlelte azt a problémát vagy szolgáltatással kapcsolatos hibát, mellyel kapcsolatban panasszal kíván élni.

A Fióktelep a jogszabályokkal, felügyeleti ajánlásokkal és a csoportelőírásokkal összhangban a panaszok szakszerű kezelése érdekében dedikált, erre a célra kialakított szervezeti egységet működtet. A Panaszos által írásban vagy szóban (személyesen, telefonon) közölt panaszokat az azt átvevő, illetve fogadó haladéktalanul továbbítja a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

Fióktelep a BSZT szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet és kiegészítő szolgáltatást e törvényben meghatározott közvetítő útján is végezheti**. A Fióktelep által igénybe vett közvetítő panaszkezelést nem végezhet. Amennyiben panasznak minősülő megkeresés merül fel a közvetítőnél, úgy azt köteles**

továbbítani a Fióktelep panaszkezelésért felelős munkatársának.

A panasz meghatalmazott útján is benyújtható. Ez esetben a Fióktelep vizsgálja a benyújtási jogosultságot. A meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, mely eleget kell tegyen a *Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben* meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó követelményeknek. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó arra vonatkozó külön nyilatkozatát is miszerint hozzájárul a panasszal, illetve a panaszkezelési eljárás során érintett értékpapírtitoknak minősülő adatok meghatalmazottal való közléséhez. Ezen nyilatkozat hiányában a Fióktelep kizárólag a panaszban foglaltak alapján tudja lefolytatni az eljárását és kizárólag az Panaszosnak küldi meg a válaszát. A meghatalmazás mintát jelen szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

Amennyiben a Fióktelephez a Fióktelep által működtetett digitális csatornán keresztül érkezik panasz, úgy a felület működtetéséért felelős munkatárs indokolatlan késedelem nélkül továbbítja azt a panaszkezelésért felelős munkatársának és ezzel egyidőben tájékoztatást ad a bejelentőnek a hivatalos panasztételi csatornákról.

3.1. A személyesen adott panasztétel szabályai

A Fióktelep a személyesen, szóban adott panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ügyfélszolgálati munkatárs a személyesen, szóban adott panaszt két példányban írásos jegyzőkönyvbe foglalja. A személyesen közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példánya átadásra kerül az Ügyfél részére. A jegyzőkönyv mintáját jelen szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

A személyesen adott panasz rögzítése előtt a Fióktelep minden esetben felajánlja az Ügyfél számára a panaszkezelési szabályzat átolvasásának a lehetőségét, és amennyiben az Ügyfél élni kíván vele, akkor elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít számára, hogy áttanulmányozhassa a panaszkezelési szabályzatot.

3.2. A telefonon adott panasztétel szabályai

A Fióktelep a telefonon adott panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ügyfélszolgálati munkatárs a telefonon adott panaszt két példányban írásos jegyzőkönyvbe foglalja. A telefonon közölt panasz esetén a jegyzőkönyv kitöltését követően a Fióktelep a panaszra adott válaszul együtt megküldi a Panaszosnak a jegyzőkönyv másolati példányát. A telefonon adott panaszról készült jegyzőköny mintáját a 2. számú melléklet tartalmazza.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző felhívja a Panaszos figyelmét, hogy a panaszról hangfelvétel készül.

A Panaszos kérésére a Fióktelep biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.3. Az írásos formában benyújtott panasztétel szabályai

Az írásban benyújtott panasz formájára az alábbi alapelvek vannak érvényben:

- az Ügyfél benyújthatja a panaszt általa megírt levélként, formai kötöttségek nélkül, de minimálisan az alábbi adatokat kell tartalmazza:
  - a Panaszos személyét (nevét és Ügyfélszámát)
  - a Panaszos elérhetőségét (elektronikus levelezési címét / telefonszámát)

- a panasz konkrét tárgyát, a panasszal érintett probléma rövid, de minden lényeges körülményt tartalmazó leírását
- a panasz benyújtásának időpontját és helyét.

- a panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz
- a Fióktelep panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (2. számú melléklet)

4. A panaszok kivizsgálása, a panaszkezelés általános elve

A Fióktelep a panasz beérkezéséről minden esetben visszaigazolást küld a Panaszosnak, melyben tájékoztatja a Panaszost a panasz megválaszolására rendelkezésre álló, jogszabályban megállapított határidőről és a panaszkezelés folyamatáról.

A Fióktelep a panaszok megfelelő kezelése, megválaszolása, átláthatósága és nyilvántartása végett külön panaszkezelő rendszert alkalmaz. Minden panasz függetlenül a beadás módjától a panaszkezelő rendszerbe kerül rögzítésre és abból kerül megválaszolásra. A panaszkezelő rendszerben a panaszok egyedi sorszámmal rendelkeznek. A panasz kivizsgálását lefolytató munkatárs minden, a panasz kivizsgálásához szükséges információt begyűjt az érintett szervezeti egységektől. A folyamat egyes lépései, a panasszal kapcsolatban felmerült kérdések és válaszok, valamint dokumentumok a panaszkezelő rendszerben kerülnek dokumentálásra.

A Fióktelep a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.
A Fióktelep a panaszkezelési folyamat során biztosítja az együttműködő, rugalmas, segítőkész és empatikus szolgáltatói magatartást. A Fióktelep munkatársai azonban nem kötelesek eltűrni a gyalázkodó hangnemben folytatott kommunikációt. A Fióktelep minden esetben kísérletet tesz az együttműködésre és a panasz normál hangvételű megoldására, azonban amennyiben az Ügyfél nem mutat ez irányú együttműködést, úgy a Fióktelep jogosult akár a panasz maradéktalan rögzítését vagy megválaszolását megelőzően is megszakítani a párbeszédet. A Fióktelep jogosult visszautasítani a gyalázkodó hangnemben benyújtott panaszt, és kérni annak ismételt, megfelelő hangvételű benyújtását.

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A Fióktelep, az Ügyfél külön ez irányú kérése esetén, a panasz kivizsgálása alatt tájékoztatást nyújt a panasz kivizsgálásának állásáról.

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

A panaszkezelési folyamat a fentieken túl az alábbi elvek figyelembe vételével zajlik:
- a panaszokat tisztességesen és megfelelően kell kezelni,
- a károk, veszteségek, valamint azok mértékének megállapítása elsősorban a hibás teljesítés időpontjában vagy közvetlenül azt követően érvényes árakon alapul,
- az ügyfelet a magyar jogszabályoknak illetve rendelkezéseknek megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy milyen további jogorvoslati (kifogásolási) lehetősége van,
- a vezetőség jóváhagyását adja bármely, a kifogás megoldásához vezető jogorvoslati lépés megtételéhez,
- az Ügyfél számára válaszlevelet kell küldeni, amelyben meg kell jelölni azokat a lépéseket, amellyel a panasz megfelelően orvosolható.

Amennyiben nem egyértelműen megállapítható egy-egy reklamációs követelés, a panasz jogosságáról és a kifizetésről a panasz felmerülésének helye szerinti osztály vezetője, illetve az érintett üzletág vezetője vagy a vezérigazgató határoz.

4.1. A panaszok megválaszolása

A Fióktelep a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, legfeljebb **a panasz közlését követő 30 naptári napon belül**, elektronikusan, vagy postai küldeményként küldi meg a Panaszosnak.
A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Fióktelep által történő átvételének napja/Fióktelephez érkezésének napja értendő.
Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére/munkaszüneti napra esik, a válasz legkésőbb az ezt megelőző munkanapon kerül postázásra.
Amennyiben a panaszra nem adható válasz a jogszabályben megjelölt határidőn belül, a Fióktelep haladéktalanul tájékoztatja a Panaszost a késedelem okáról és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.
A teljes körű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben, amikor a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidens bejelentésre a Fióktelep külön válaszlevelet készít, ezért az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a Fióktelep az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.
Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Fióktelepnek további információra van szüksége, a Fióktelep illetékes munkatársa haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Panaszossal a szükséges információk beszerzése végett.

4.2. A válaszadás csatornái

A Fióktelep a panaszra adott válaszát – a Panaszos eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg.
Nem alkalmazandó a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme, vagy a válasznak a Panaszos részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz

- kinek a részére és
- milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
- kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Ez esetben a Fióktelep az írásos válaszát postai úton adja meg.

- **személyesen** adott panasz esetén a Fióktelep a panaszra adott választ írásban adja meg.
- **telefonon** adott panasz esetén a Fióktelep a panaszra adott választ írásban adja meg, melyhez mellékletként csatolja a a panaszjegyzőkönyv egy példányát.
- **írásban** adott panasz esetén a Fióktelep az indoklással ellátott válaszlevelet írásban ajánlott vagy tértivevényes postai küldeményként, vagy elektronikus úton küldi meg.

5. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Fióktelep nyilvántartást vezet.
A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (kiküldésének) - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

6. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti. Amennyiben a Panaszos fogyasztónak minősül és a panaszt a Fióktelep elutasítja, a Fióktelep a Panaszos számára megküldött válaszlevélben tájékoztatást küld az alábbi jogorvoslati lehetőségekről:

- **Amennyiben a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul**, jogorvoslatért fordulhat:
  - **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, ügyfélszolgálatának címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, fogyasztói panasz formanyomtatvány: https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf elektronikus űrlap: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes)

- **Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitára irányul**, jogorvoslatért fordulhat:
  - **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: Magyar Nemzet Bank, 1 Budapest, ügyfélszolgálatának címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: https://www.penzugyibekeltetotestulet.hu, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany)

- illetve a Fióktelep székhelye szerint illetékes bírósághoz.

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület, vagy MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági Fióktelep, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

A Fióktelep tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása vonatkozásában a Patria Finance Magyarországi Fióktelepe nem tett általános alávetési nyilatkozatot. Azonban a Pénzügyi Békéltető Testület – egyezség hiányában – alávetési nyilatkozat nélkül is hozhat a Fióktelepre nézve kötelezést tartalmazó határozatot, ha a fogyasztó kérelem megalapozott és az általa érvényesíteni kívánt igény - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg akétmillió forintot.

Tekintettel arra, hogy a Fióktelep fogyasztónak nem minősülő ügyfelei a Fióktelep Üzletszabályzatában meghatározottak szerint alávetették magukat a Kereskedelmi Választottbíróság kizárólagos hatáskörének és illetékességének, így a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért a Kereskedelmi Választottbírósághoz fordulhatnak.

7. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési idők

A Fióktelep a panaszt benyújtó Ügyfelei adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.
A panaszkezelés során a Fióktelep az alábbi adatokat kérheti a Panaszostól:

- Panaszos neve,
- a Panaszos Ügyfélszáma,
- a Panaszos lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- a Panaszos telefonszáma,

- a Panaszos értesítésének módja,
- a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- a panasz leírása, oka,
- a Panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Fióktelep a Panaszos adatait mindenkor a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályok, így különösen a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016. április 27-i 2016/679 rendeletben, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. CXII. törvényben („Infotv.”) megfelelően kezeli.

A Panaszos által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat) a Fióktelep a panasz lezárását követő 5 évig őrzi meg.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Fióktelep és a Panaszos közötti telefonos kommunikációt a Fióktelep hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi, majd a jogszabályokban előírt módon megsemmisíti.

8. Közzététel

A Fióktelep jelen Panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és honlapján is közzéteszi.