

AZ ISTYLE HUNGARY KFT. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKET IS TARTALMAZÓ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁS KÖZVETÍTÉSÉRE VONATKOZÓ ÜZLETSZABÁLYZATA

KÖZVETÍTŐ:

cégnév: **iSTYLE Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

rövidített név: **iSTYLE Hungary Kft.**

székhely és levelezési cím: **1033 Budapest, Angel Sanz Briz út 13. D. ép.**

adószám: **13552813-2-41**

központi telefon: **+36 1 428 8000,**

központi e-mail: **penzugy@istyle.eu**

nyilvántartó bíróság: **Fővárosi Tövénszék Cégbírósága**

cégjegyzékszám: **01-09-861222**

továbbiakban: **Közvetítő**

A Követítő felügyeleti hatósága: **Magyar Nemzeti Bank (MNB), székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.**

Az MNB H-EN-I-26/2020. számú határozata alapján a Közvetítő, mint független közvetítő, pénzügyi szolgáltatás közvetítését végzi.

Az engedélyek a következő linken érhetők el:

https://alk.mnb.hu/data/cms2472325/keksz_21058805.pdf

A Közvetítő a fentiek szerint szerepel a felügyeleti hatósága, az MNB által a közvetítőkről vezetett nyilvántartásban. A nyilvántartás a www.mnb.hu internetes oldalon ellenőrizhető.

I. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

1. Az Üzletszabályzat a Közvetítő és a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó ügyletben részt vevő Ügyfél közötti jogviszony alapvető szabályait tartalmazza. Rendelkezései mind a Közvetítőre, mind az Ügyfélre kötelezően kiterjednek. A Felek között a közvetítői tevékenység tárgyában külön szerződés nem keletkezik, így a közvetítői tevékenység szabályait teljes egészében jelen Üzletszabályzat rögzíti.

2. A Közvetítő természetes személyek részére nyújt a Megbízói által nyújtott hitel és pénzkölcsön, valamint hitelkártyatermékek igényléséhez közvetítői szolgáltatást.

Az igénylő Fél nagykorú személy lehet, aki személyazonosításra alkalmas igazolvánnyal személyazonosságát igazolja és megfelel a pénzügyi szolgáltatást nyújtó pénzügyi intézmény pénzügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó feltételeinek.

3. A Közvetítő a többes ügynöki tevékenység végzése során több, egymással versengő pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó Megbízó hitel- és pénzkölcsön szolgáltatását, valamint hitelkártyatermékeit közvetíti. Közvetítő e tevékenységet a Megbízó pénzügyi intézményekkel

kötött megbízási szerződések alapján végzi. E Megbízók a következők: Magyar Cetelem Zrt., Cofidis Magyarországi Fióktelepe, OTP Bank Nyrt.

4. Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti. A Közvetítő Üzletszabályzatát az ügyfélforgalom lebonyolítására szolgáló helyiségeiben kifüggeszti, valamint az érdeklődő kérésére egy példányát díjtalanul rendelkezésére bocsátja.

5. A Közvetítő az Üzletszabályzatot a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (Hpt.) és a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvénynek (Fhtv.) megfelelően egyoldalúan módosíthatja.

6. Azon Megbízók tekintetében, melyek a fogyasztók részére nyújtott hitelezési szolgáltatásuk keretében alávetik magukat a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Kódex rendelkezéseinek (ún. „Magatartási Kódex”), a Kódex iránymutatásait a Közvetítő magára nézve is kötelezőnek ismeri el, tevékenységét az abban rögzítettekkel összhangban végzi.

II. A KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÁSA

1. A Közvetítő ügynöki tevékenység keretében pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján hitel- és pénzkölcsön szolgáltatás, valamint hitelkártyatermékek közvetítését végzi, amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára ügynök önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt.

2. A Közvetítő a jelzáloghitelhez vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó - a hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing nyújtásától, továbbá a pénzügyi szolgáltatás közvetítésétől elkülönülő - személyre szabott ajánlások adása (hiteltanácsadás) szolgáltatást nem nyújt.

3. Közvetítő a közvetítői tevékenységet az ügyfélforgalom lebonyolítására szolgáló helyiségeiben, az Ügyféllel történő személyes kapcsolatfelvétel során, továbbá weboldalán keresztül, online végzi, a közvetítői résztevékenység során telefonos, alternatív kommunikációs csatornák (postai kézbesítés, fax, e-mail) alkalmazására nem kerül sor.

4. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a Közvetítő az Ügyfél tájékoztatása alapján felméri az Ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a Közvetítő által e tevékenységével összefüggésben adott tanácsot alátámasztják.

5. A Közvetítő a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során az Ügyfélnek kielégítő mennyiségű, de – ha a piacon hozzáférhető – legalább három versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemzi és átadja. Amennyiben a Közvetítón keresztül kettő versengő szolgáltatás érhető el, akkor kettő ajánlatot elemez és ad át.

6. A Közvetítő az Ügyféllel egyetértésben kiválasztott ajánlat alapján a Megbízó képviselőjében, a vele fennálló érvényes megállapodás alapján eljár a Megbízó és az Ügyfél közötti szerződés létrejöttének elősegítésében.

7. A Közvetítő a közvetítői tevékenység végzése során a Megbízókkal kötött együttműködési megállapodásokban és egyéb dokumentált formában rögzített ügyrendet követve jár el.

8. A Megbízott vállalja, hogy a közvetítői tevékenység végzése során a Megbízótól hozzá érkező, az Ügyfelet érintő információkat az Ügyfél számára haladéktalanul, de legfeljebb 2 munkanapon belül továbbítja.

III. ALVÁLLALKOZÓ IGÉNYBEVÉTELE

1. A Közvetítő kijelenti, hogy tevékenységéhez alvállalkozót nem vesz igénybe.

IV. PÉNZKEZELÉS

1. A közvetítői tevékenység végzése során a Közvetítő az Ügyfél nevében a Megbízótól az Ügyfelet megillető pénzt nem vesz át.

2. A közvetítői tevékenysége végzése során a Közvetítő az Ügyféltől a Megbízót megillető pénzt nem vesz át. Nem számít a Megbízót megillető pénznek a vásárolt termék esetén fizetett önerő, mely a Közvetítőt illeti. A Közvetítő a fentiek alapján a pénzügyi intézményt megillető pénzeszegek elkülönítésére elkülönített számlát nem tart fenn.

V. FELELŐSSÉG ÉS HELYTÁLLÁS

1. A Közvetítő - és az általa az e tevékenység lebonyolítására igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy – által e tevékenysége során okozott kárért a Közvetítő felel.

2. A Közvetítő a közvetítői tevékenység keretében a Megbízó által meghatározott feladatokat a Megbízó által rendelkezésére bocsátott információk alapján végzi.

3. A Közvetítő felelős a téves tanácsadásért, az iratok és a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.

4. A Közvetítő tevékenységéből eredő károk biztosítására mindenkor káreseményenként legalább ötmillió forint, illetve évente együttesen legalább ötvenmillió forint összegű felelősségbiztosítása rendelkezésre áll.

5. Az Ügyfél köteles a megbízás teljesítéséhez szükséges dokumentumokat határidőn belül a Közvetítő rendelkezésére bocsátani. Az Ügyfél felel azért, hogy az általa szolgáltatott adatok a valóságnak megfeleljenek, valamint az Ügyfél által a Közvetítő részére rendelkezésére bocsátott dokumentumok valódiak, érvényesek és hitelesek. Az Ügyfél vállalja, hogy a hitelfelvétellel kapcsolatos ügyintézés során és a hitelügyintézés későbbi szakaszaiban sem közöl valótlan adatokat a Közvetítővel. A Közvetítő kizárólag az Ügyfél által közölt adatok és az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján végzi tevékenységét, ezért a Közvetítő a valóságnak nem megfelelő adatok és dokumentumok miatt felmerült eredménytelenségért nem tartozik felelősséggel.

6. Amennyiben az Ügyfél hitelkérelmét a kérelmet elbíráló pénzintézet elutasítja, és a megvásárolni kívánt termék már az Ügyfél részére átadásra került, az Ügyfél és a Közvetítő vállalja, hogy egymás között a hatályos jogszabályoknak megfelelően elszámolnak.

VI. DÍJAZÁS

1. A Közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díj kap a Megbízótól. Közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízótól fogadhat el.

2. A Közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más, a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő, ahhoz kapcsolódó szolgáltatást nem nyújt, ezért ellenértékeként sem számít fel. Nem minősül kapcsolódó szolgáltatásnak például a biztosítás- közvetítési vagy a házhozszállítási tevékenység.

VII. ADATKEZELÉS

1. A Közvetítő az Ügyféllel kötött közvetítői szerződésről és a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit.

2. A Közvetítő a közvetítői tevékenységével kapcsolatos iratokat három évig megőrzi. Ez a kötelezettség nem érinti a számviteli bizonylat megőrzésére vonatkozó rendelkezéseket.

3. A Közvetítő a közvetítői szolgáltatás nyújtása során a hatályos jogszabályoknak és adatvédelmi szabályzatának megfelelően kezeli az Ügyfél adatait.

VIII. BANKTITOK ÉS ÜZLETI TITOK

1. A Közvetítő a közvetítői tevékenység végzése során elkerülhetetlenül tudomására jutó banktitoknak és üzleti titoknak minősülő adatokat a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglaltak szerint köteles kezelni.

2. A Közvetítő csak az Ügyfél megfelelő azonosítását követően ad tájékoztatást a közvetített szerződéssel kapcsolatos, banktitoknak minősülő információkról.

IX. EGYÜTTMŰKÖDÉS

1. A Közvetítő és az Ügyfél egymást késedelem nélkül köteles értesíteni a megbízás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről. A Közvetítő Ügyfélhez intézett, a megbízással összefüggő tájékoztatás kérésére az Ügyfél legkésőbb 10 munkanapon belül válaszol.

2. A Közvetítő az Ügyfél részére szóló dokumentumokat, értesítéseket arra a címre küldi, amelyet az Ügyfél e célból az Ügyfél tájékoztatásának megtörténtéről szóló nyilatkozaton megadott részére.

X. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Közvetítő a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. §-ában, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben, továbbá a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.)

Korm. rendeletben foglaltak végrehajtására a pénzügyi szolgáltatások közvetítésére vonatkozó panaszkezelési szabályzatát az alábbiak szerint határozza meg:

1. A panasz bejelentésének módjai

1.1. Szóbeli panasz előterjesztésének módjai:

a) személyesen:

A Közvetítő valamennyi üzletében, melyek címe:

iStyle Andrásy 36.: 1061 Budapest, Andrásy út 36.

iStyle Árkád: 1106 Budapest, Kerepesi út 61. (Árkád, földszint)

iStyle Corvin Plaza: 1083 Budapest, Futó utca 37-45.

iStyle Etele: 1115 Budapest, Etele út 68. földszint

iStyle Mammút: 1024 Budapest, Lövház utca 2-6. (Mammút II. 1. emelet)

iStyle Westend: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Földszint, Mátyás Király pihenőhely)

iStyle Debrecen: 4024 Debrecen, Csapó utca 30 (Fórum -1 szint)

iStyle Győr: 9027 Győr, Budai út 1. Árkád Bevásárlóközpont (Emelet)

Az üzletek nyitvatartási ideje megtalálható az istyle.hu/uzletek weboldalon.

b) telefonon: a +36 1 428 8000 telefonszámon, hétfőn 8:00-20:00, keddtől péntekig: 9:00-17:00 közötti időtartamban.

1.2. Írásbeli panasz benyújtásának módjai:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Közvetítő valamennyi üzletében, melyek címe:

iStyle Andrásy 36.: 1061 Budapest, Andrásy út 36.

iStyle Árkád: 1106 Budapest, Kerepesi út 61. (Árkád, földszint)

iStyle Corvin Plaza: 1083 Budapest, Futó utca 37-45.

iStyle Etele: 1115 Budapest, Etele út 68. földszint

iStyle Mammút: 1024 Budapest, Lövház utca 2-6. (Mammút II. 1. emelet)

iStyle Westend: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Földszint, Mátyás Király pihenőhely)

iStyle Debrecen: 4024 Debrecen, Csapó utca 30 (Fórum -1 szint)

iStyle Győr: 9027 Győr, Budai út 1. Árkád Bevásárlóközpont (Emelet)

Az üzletek nyitvatartási ideje megtalálható az istyle.hu/uzletek weboldalon.

b) postai úton a 1033 Budapest, Ángel Sanz Briz út 13. D. ép. címre küldött levélben,

c) elektronikus levélben a webbolt@istyle.eu címen, üzemzavar esetén a penzugy@istyle.hu címen.

1.3. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) 323. § (1) bekezdése szerint közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más

hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

A Pp. 325. § (1) bekezdése szerint teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha

a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,

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,

c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,

d) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,

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,

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,

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 kapcsol, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel látja el.

2. A panasz kivizsgálása

2.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjazás nem számolható fel.

2.2. A panasz kivizsgálása során a Közvetítő az összes vonatkozó körülményt figyelembe veszi.

2.3. Szóbeli panasz:

2.3.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Közvetítő - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Közvetítő az Ügyfelet legkésőbb a

következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

2.3.2. A Közvetítő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

2.3.3. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Közvetítő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.3.4. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Közvetítő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek - a X.2.3. pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.6.5. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

2.6.6. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őrizni.

2.6.7 Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül (25 napon belül), térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

2.6.8. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

3. Írásbeli panasz:

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

4.2. A Közvetítő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybevetett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az Ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Közvetítő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

6.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): aktuális elérhetősége: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefon: +36-80-203- 776.

b) Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat aktuális elérhetősége: 1534 Budapest BKKP Pf: 777., telefon: +36-80-203-776.

c) bíróság.

6.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Közvetítő 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.

6.3. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a 6.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a 6.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

7. A panasz nyilvántartása

7.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Közvetítő nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,

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 panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

7.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Közvetítő a jelen üzletszabályzatot, valamint az abban foglalt panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint - amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot

működtet - honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

A jelen üzletszabályzat - és az abban foglalt panaszkezelési szabályzat - 2021. november 12. napján lép hatályba.

Engedélyezési szám: H-EN-I-727/2021

Budapest, 2021. November 12.