



PANASZTÉTELI ELJÁRÁS CAPITAL MARKETS, O.C.P., A.S.

1. Cikk

Alapvető rendelkezések

- 1.1 A CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s. panaszkezelési szabályzata, Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava, azonosítószám: 36 853 054, (a továbbiakban: "Társaság" vagy "Kereskedő") szabályozza az Ügyfél (beleértve a potenciális Ügyfelet is) és a Társaság között a jelen Panaszkezelési Szabályzat 1.5. pontjában említett, az Ügyfélnek a Társasággal szembeni, a befektetési szolgáltatások, kiegészítő szolgáltatások, befektetési tevékenységek végzése vagy ezek kombinációja, valamint pénzügyi szolgáltatások és tevékenységek (a továbbiakban együttesen: "Szolgáltatások" és "Tevékenységek") minőségével vagy helyességével kapcsolatos követelése alapján és azok alkalmazásával összefüggésben keletkező valamennyi jogviszonyt, amelyeket a Társaság a Társaság és az Ügyfél között létrejött Szerződések alapján az Ügyfelek rendelkezésére bocsát, különös tekintettel az ilyen panaszok kezelésére vonatkozó eljárásokra és határidőkre, az ilyen panaszokkal kapcsolatos költségek megfizetésének módjára és minden egyéb kapcsolódó jogviszonyra.
- 1.2 Amennyiben a Társaság által kiadott ÁSZF rendelkezései eltérnek a jelen Panaszkezelési szabályzat rendelkezéseitől, az ÁSZF rendelkezései elsőbbséget élveznek a jelen Panaszkezelési eljárás egyes rendelkezéseivel szemben.
- 1.3 A jelen Panasztételi Eljárásban használt, nagybetűvel írt kifejezések jelentése megegyezik az ÁSZF-ben az egyes szolgáltatásokra és pénzügyi eszközökre vonatkozóan meghatározott jelentéssel, kivéve, ha a jelen Panaszkezelési eljárás másként rendelkezik.
- 1.4 A jelen Panaszkezelési szabályok szerint a panasz az Ügyfél panaszát jelenti, valamint az Ügyfél által a Vállalatnak nyújtott szolgáltatások és tevékenységek során a jelen Panaszkezelési szabályokban meghatározott időtartamokon belül okozott hibákért való felelősség alóli felelősség alóli jogát (a továbbiakban: "Panasz").

2. Cikk

A panaszok kezelésére vonatkozó eljárások és határidők

- 2.1 Az Ügyfél jogosult panaszt benyújtani a Vállalathoz.
- 2.2 Az Ügyfél köteles a jelen Reklamációs Szabályzat 2.4. pontjában meghatározott módon, legkésőbb attól a naptól számított hat hónapon belül, amikor az Ügyfélnek lehetősége volt a Reklamáció tárgyát képező tényről tudomást szerezni, vagy attól a naptól számított hat hónapon belül, amikor az Ügyfélnek lehetősége volt a hibáról tudomást szerezni, hacsak a



Társaság és az Ügyfél kifejezetten másként nem állapodtak meg. Ha egy adott esetben egy általánosan kötelező érvényű jogszabály a Társaság által az Ügyfélnek nyújtott dolog vagy szolgáltatás hibájáért való felelősségnek az e pont első mondatában említett határidőnél hosszabb időtartamát írja elő, és ugyanakkor az ilyen jogszabály nem teszi lehetővé, hogy a felek rövidebb időtartamban állapodjanak meg, az Ügyfél jogosult az ilyen hiba miatt a Társasággal szemben legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőn belül igényt érvényesíteni.

- 2.3 Ha az Ügyfél a jelen Reklamációs Szabályzat 2.2. pontjában meghatározott határidőn belül nem tesz szemrehányást a Vállalatnak, kellékszavatossági jogai megszűnnek.
- 2.4 Az Ügyfél köteles az igényt írásban, kézzel írott aláírással benyújtani. Az írásbeli Igénynek tartalmaznia kell az Ügyfél azonosító adatait: név (cégnév), születési szám (személyi azonosító szám), cím (székhely vagy telephely), ügyfélszámlaszám és az Ügyfél elérhetőségei (telefonszám), dátum és az Ügyfél aláírása. Az Ügyfél köteles továbbá a Panaszban konkrétan, világosan, helyesen és pontosan megjelölni a kifogásolt tényeket, valamint a megjelölt dátumokat, számadatokat és összegeket, és állításait alátámasztani, különösen a jogilag releváns dokumentumok benyújtásával, amelyeket az Ügyfél köteles saját költségén beszerezni. Az Ügyfél egyúttal köteles ebben a követelésben feltüntetni azokat a jogokat, amelyeket a Társasággal szemben ilyen módon követel. A követelést a Társaság székhelyére kell eljuttatni, vagy az info@capitalmarkets.sk e-mail címre kell elküldeni.
- 2.5 Amennyiben az Ügyfél nem teljesíti a jelen Reklamációs Szabályzat 2.4. pontjában meghatározott kötelezettségeit, a Kereskedő nem köteles Panaszával foglalkozni és megvizsgálni az Ügyfél Panaszának jogosságát mindaddig, amíg az Ügyfél nem orvosolja Panaszának hiányosságait. Ha az Ügyfél orvosolja Panaszának hiányosságait, a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2.9. pontjában meghatározott határidők ettől a pillanattól kezdődnek.
- 2.6 Az Ügyfél köteles a Kereskedő számára minden olyan együttműködést megadni, amely az állítólagos tény tisztázásához szükséges, amennyiben megtagadja az együttműködést, a Kereskedő nem köteles a Panasz további ellenőrzését elvégezni, és nem köteles tovább vizsgálni a Vásárló Panaszának jogosságát.
- 2.7 A Vállalattal szembeni Panaszok kezelését, valamint a beérkezett és megoldott panaszok nyomon követését a Megfelelőségi osztály biztosítja a Kereskedő Szervezeti Szabályzatával összhangban.
- 2.8 A Társaság összegyűjti és ellenőrzi a panasszal kapcsolatos összes releváns bizonyítékot és információt, és világos, egyszerű és érthető módon kommunikál az Ügyféllel.



- 2.9 Amennyiben az Ügyfél Panaszának benyújtását követően nem lehet azonnal dönteni a Reklamáció jogosságáról, a Kereskedő jogosult hatáskörében a Panasz további ellenőrzésére és a reklamált hiba szakértői értékelésére, míg a panasz teljes rendezése nem tarthat tovább 30 naptári napnál.
- 2.10 Amennyiben a panasz objektív okok miatt a fent említett 30 napos határidőn belül sem rendezhető, a Társaság köteles erről a tényről tájékoztatni az Ügyfelet, megjelölve a határidő meghosszabbításának okát, a megtett intézkedéseket és a panasz rendezésének várható időpontját.
- 2.11 A Vállalat a jelen Panaszkezelési szabályzat 2.9. pontjában meghatározott határidőn belül írásos visszaigazolást ad ki az Ügyfélnek a Panaszkezelés módjáról. Ezt az írásbeli visszaigazolást a Társaság akkor is kiadja az Ügyfélnek, ha az nem felel meg teljes egészében a Panasznak már a Panasz Ügyfél általi érvényesítésekor.

3. Cikk

A panaszok kezelésével kapcsolatos költségek

- 3.1 Amennyiben a jelen Panaszkezelési szabályzat másként nem rendelkezik, a Panasz kezelésével kapcsolatos költségeket a Vállalat viseli, függetlenül attól, hogy a Panasz indokolt-e vagy sem. Ez nem jelenti az Ügyfél költségeit a panasz benyújtásakor.

4. Cikk

A panaszok nyilvántartása

- 4.1 A panaszok nyilvántartását a Társaságnál dokumentáció formájában vezetik, ahol egyedi esetekben az alábbiakat rögzítik:
- a) a Panasz sorszámát,
 - b) a Panasz beérkezésének napját,
 - c) az Ügyfél azonosítása,
 - d) a Panasz tárgya,
 - e) döntés a Panasz rendezéséről.
- 4.2 Továbbá a levél másolata a Panaszról szóló nyilatkozattal és a Panasz kezelésének nyilvántartásával a sorszám alatt archiválásra kerül.
- 4.3 A Panasz kezeléséről a 4.2 pont szerint felvett jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:



- a) az Ügyfél vezetékneve, vezetékneve és lakcíme, ha természetes személy, az Ügyfél neve vagy cégneve, valamint bejegyzett székhelye vagy üzleti helye, ha jogi személy,
- b) a Panasz tárgyát,
- c) a Panasz kézbesítésének napját,
- d) azon személyek azonosítása, akikre a Panasz vonatkozik,
- e) annak megítélése, hogy a panasz megalapozott volt-e,
- f) a Panasz rendezése érdekében tett intézkedések,
- g) a Panasz rendezésének időpontja.

5. Cikk Fellebbezések

- 5.1 Ha az Ügyfél nem elégedett a panaszkezelés eredményével, az Ügyfél a panaszkezelés eredménye ellen a határozat kézbesítésétől számított tizenöt (15) naptári napon belül fellebbezést nyújthat be az Ügyfél lakcíme/üzlethelyére/lakcíme vagy bármely más, az Ügyfél által kézbesítési címként megadott címre. Ebben az esetben új harminc (30) napos határidő kezdődik a fellebbezés elbírálására.
- 5.2 A fellebbezéssel a Társaság Igazgatótanácsa foglalkozik. A panaszkezelés eredményéről a Társaság Igazgatósága dönt. Az Ügyfelet vagy Potenciális Ügyfelet erről az eredményről ajánlott levélben kell tájékoztatni a panasz Társaság általi megoldására irányuló fellebbezés kézhezvételétől számított harminc (30) naptári napon belül.
- 5.3 Ha a vállalat véleménye a szóban forgó panaszról nem felel meg teljes mértékben az ügyfél igényeinek, lehetősége van kapcsolatba lépni az illetékes felügyeleti hatósággal, amely a Szlovák Nemzeti Bank.
- 5.4 Az ügyfélnek lehetősége van alternatív vitarendezés kezdeményezésére irányuló javaslatot benyújtani a Szlovák Köztársaság Gazdasági Minisztériuma által vezetett listán szereplő szervezetek egyikéhez, amely a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről és egyes törvények módosításáról szóló 391/2015. sz. törvény 24. § (1) bekezdésének a) pontja értelmében megtalálható a www.economy.gov.sk/ weboldalon.
- 5.5 A Cseh Köztársaság területén történő szolgáltatásnyújtás esetén (pl. fióktelepen keresztül) az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy a 2. § rendelkezései értelmében fogyasztói helyzetbe kerüljön. A módosított 634/1992. sz. törvény 1. cikke szerinti jogvita esetén (ez nem érinti a fogyasztó jogát) (i) pert indíthat az illetékes cseh bíróságon, (ii) javaslatot nyújthat be a jogvita peren kívüli rendezésére az említett törvény alapján. A peren kívüli vitarendezés tárgya a pénzügyi döntőbíró a 229/2002 törvény értelmében, a pénzügyi



döntőbíróról. További információ a Pénzügyi Választottbíróról vagy a fogyasztói viták Pénzügyi Választottbíróján keresztül történő rendezéséről a Pénzügyi Választottbíró székhelyének címén szerezhető be: Legerova 1581/69, Prága 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz és a <https://www.finarbitr.cz/cs/> weboldalon. A Cseh Köztársaság területén történő szolgáltatásnyújtás esetén az Ügyfélnek lehetősége van arra is, hogy kapcsolatba lépjen az illetékes felügyeleti hatósággal, amely a Cseh Köztársaság esetében a Česká národní banka, akár postai úton a következő levelezési címre: Na příkopě 864/28, 115 03, Prága 1, e-mailben a következő címre: podatelna@cnb.cz, vagy a következő weboldalon keresztül: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznostina-financni-instituce/index.html>.

6. Cikk

A panaszok belső nyomon követése és értékelése

- 6.1 A Társaság folyamatosan elemzi a panaszok kezelése során szerzett adatokat annak érdekében, hogy azonosítsa és kezelje az ismétlődő rendszerszintű problémákat, valamint a lehetséges működési és jogi kockázatokat, különösen:
- az egyéni panaszok okainak elemzése az adott panasztípusra jellemző közös kiváltó okok azonosítása érdekében;
 - annak értékelése, hogy ezek a kiváltó okok hatással lehetnek-e más folyamatokra vagy termékekre is, beleértve azokat is, amelyekre a panasz közvetetten kiterjed;
 - indokolt esetben a kiváltó okok kezelése.



7. Cikk

Záró rendelkezések

- 7.1 A Vállalat és az Ügyfél megállapodnak abban, hogy a Társaság és az Ügyfél közötti, a jelen Panaszkezelési Szabályokban kifejezetten nem szabályozott egyéb jogviszonyokra a Társaság és az Ügyfél között létrejött egyedi szerződések vonatkozó rendelkezései, az ÁSZF vonatkozó rendelkezései, a Szlovák Köztársaság, illetve a Cseh Köztársaság területén érvényes vonatkozó jogszabályok vonatkozó rendelkezései az irányadók.
- 7.2 A panasztételi eljárás nem vonatkozik a Szlovák Nemzeti Bank vagy az illetékes szabályozó hatóság által felügyelt szolgáltatásokon és tevékenységeken kívüli szolgáltatásokra és végzett tevékenységekre, illetve bármely más olyan szervezet szolgáltatásaira és tevékenységeire, amelyekért a Társaság nem vállal felelősséget (még akkor sem, ha ezek a tevékenységek a panasz benyújtásának alapját képezik). Ilyen esetben a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panasszal kapcsolatos véleményéről, és kifejti számára álláspontját, még akkor is, ha az Ügyfelet szolgáltatásai és tevékenységei kifejezetten nem érintik. Adott esetben és a Társaság lehetőségeinek keretein belül a Társaság az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a panasz kezeléséért felelős szervezet vagy felügyeleti hatóság adatait.
- 7.3 Az illetékes nemzeti hatóság kérésére a vállalat tájékoztatja e hatóságot a panaszok kezeléséről.
- 7.4 A Társaság jogosult a jelen Panasztételi eljárást bármikor megváltoztatni vagy kiegészíteni a Társaság üzletpolitikájának változása vagy a jogszabályok változása miatt, vagy a pénzügyi piac fejleményei vagy a jogi vagy üzleti környezet változásai alapján, vagy a pénzügyi piaci rendszer biztonságos működése vagy a kockázatok minimalizálása érdekében. A Társaság a Panaszkezelési eljárás aktuális változatának a Társaság honlapján történő közzétételével határozza meg www.capitalmarkets.sk. Az Ügyfél jogosult a Panasztételi eljárás megváltoztatásával kapcsolatos egyet nem értését a Társaságnak küldött írásbeli értesítéssel kifejezni a Panasztételi eljárás közzététellel történő meghatározásától számított 30 napon belül. Amennyiben ez nem történik meg, a módosítások az abban meghatározott időpontban lépnek hatályba, ha az Ügyfél a Reklamációs Eljárás közzétételét követően a Társasággal szemben bármilyen intézkedést tesz, vagy továbbra is igénybe veszi a Társaság szolgáltatásait oly módon, hogy a helyzetből egyértelműen kiderül, hogy szándékában áll az adott szerződéses jogviszony folytatása a Társasággal, vagy cselekedeteivel megerősíti, hogy megismerte a módosított vagy módosított Panaszkezelési eljárás szövegét. Ha az Ügyfél a fent említett határidőn belül kifejezi egyet nem értését a panaszkezelési eljárás megváltoztatásával, és nem születik megállapodás, az Ügyfél jogosult a Társasággal fennálló szerződéses kapcsolatát azonnali hatállyal felmondani. Ilyen esetben a Társaság jogosult az



Ügyféllel fennálló szerződéses jogviszonyát azonnali hatállyal felmondani és az Ügyféllel szembeni követeléseit azonnal esedékessé nyilvánítani.

- 7.5 Jelen panasztételi eljárást a Társaság Igazgatósága 2023.10.09-én hagyta jóvá, 2023.10.24-i hatállyal. Az Ügyfél és a Vállalat között a jelen Panaszkezelési eljárás hatálybalépésének napjától létrejött valamennyi szerződéses kapcsolatra ez a Panaszkezelési eljárás az irányadó, kivéve, ha az másként rendelkezik.
- 7.6 A panasztételi eljárás 2023. október 9-én jelent meg.