



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

CAPITAL MARKETS o.c.p., a.s.

1. fejezet

Általános rendelkezések

- 1.1 A CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s. (székhely: Slávičie údolie 106, 811 02 Pozsony, cégjegyzékszám: 36 853 054; a továbbiakban: „Társaság” vagy „Kereskedő”) jelen Panaszkezelési Szabályzata szabályozza mindazon jogviszonyokat, amelyek az Ügyfél (ideértve a potenciális ügyfelet is) és a Társaság között keletkeznek az Ügyfeleknek a jelen Panaszkezelési Szabályzat 1.5. pontjában meghatározott panaszainak a Társasággal szembeni érvényesítése alapján és azzal összefüggésben. E panaszok az általuk igénybe vett befektetési szolgáltatások, járulékos szolgáltatások, befektetési tevékenységek teljesítésének minőségével vagy helyességével, illetve ezek kombinációjával, továbbá a pénzügyi szolgáltatások és tevékenységek nyújtásával kapcsolatosak (a továbbiakban együttesen: „szolgáltatások” és „tevékenységek”), amelyeket a Társaság és az Ügyfél között létrejött szerződések alapján nyújt az Ügyfelek részére. A Szabályzat különösen a panaszok kivizsgálásának eljárásait és határidőit, az ezekkel kapcsolatos költségek viselésének módját, valamint valamennyi egyéb kapcsolódó jogviszonyt szabályozza.
- 1.2 Amennyiben a Társaság által kiadott Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rendelkezései eltérnek a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseitől, az ÁSZF rendelkezései elsőbbséget élveznek a Panaszkezelési Szabályzat egyes rendelkezéseivel szemben.
- 1.3 A jelen Panaszkezelési Szabályzatban nagy kezdőbetűvel írt fogalmak jelentése megegyezik az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) az egyes szolgáltatásokra és pénzügyi eszközökre vonatkozóan meghatározott jelentéssel, kivéve, ha a jelen Panaszkezelési Szabályzat eltérően rendelkezik.
- 1.4 A jelen Panaszkezelési Szabályzat alkalmazásában reklamációnak minősül az Ügyfél panasza, valamint az Ügyfél által a szolgáltatások és tevékenységek nyújtása során felmerült hibákért való felelősségből eredő jogainak a Társasággal szemben, a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott határidőkön belül történő érvényesítése (a továbbiakban: „Panasz”).

2. fejezet

A panaszok kivizsgálásának eljárásai és határidői

- 2.1 Az Ügyfél jogosult Panaszt érvényesíteni a Társasággal szemben.



2.2 Az Ügyfél köteles a Panaszt a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2.4. pontjában meghatározott módon a Társasággal szemben érvényesíteni, legkésőbb hat hónapon belül attól a naptól számítva, amikor az Ügyfélnek lehetősége volt megismerni a Panasz tárgyát képező körülményt, vagy amikor lehetősége volt a hibát észlelni, kivéve, ha a Társaság és az Ügyfél kifejezetten másként állapodtak meg. Ha az adott esetben általánosan kötelező jogszabály a Társaság által az Ügyfél részére nyújtott dolog vagy szolgáltatás hibáiért hosszabb felelősségi időt ír elő, mint a jelen pont első mondatában meghatározott időtartam, és e jogszabály nem teszi lehetővé, hogy a szerződő felek rövidebb időben állapodjanak meg, az Ügyfél jogosult a hibára vonatkozó Panaszt legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőn belül érvényesíteni a Társasággal szemben.

2.3 Amennyiben az Ügyfél a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2.2. pontjában meghatározott határidőn belül nem jelzi a Társaságnak a megállapított körülményt, az Ügyfél hibáért való felelősségből eredő jogai megszűnnek.

2.4 Az Ügyfél köteles a Panaszt írásban, saját kézjeggyével ellátva érvényesíteni. Az írásbeli Panasznak tartalmaznia kell az Ügyfél azonosító adatait: nevét (cégnevét), személyazonossági számát, címét (a társaság székhelyét vagy a vállalkozás helyét), ügyfélszáma számát és az Ügyfél elérhetőségi adatait (telefonszám), valamint a Panasz dátumát és az Ügyfél aláírását. Az Ügyfél köteles a Panaszban a vitatott tényállást pontosan, egyértelműen és helyesen megjelölni, ideértve a vonatkozó dátumokat, számokat és összegeket, továbbá állításait hitelt érdemlő módon igazolni, különösen jogilag releváns dokumentumok bemutatásával, amelyeket saját költségén kell beszereznie. Az Ügyfél köteles a Panaszban megjelölni azokat a jogokat is, amelyeket e módon kíván érvényesíteni a Társasággal szemben. A Panaszt a Társaság székhelyére kell kézbesíteni, vagy az **info@capitalmarkets.sk** e-mail címre kell elküldeni.

2.5 Amennyiben az Ügyfél nem teljesíti a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2.4. pontjában meghatározott kötelezettségeit, a Kereskedő nem köteles a Panasszal foglalkozni, és nem köteles vizsgálni az Ügyfél Panaszának megalapozottságát, amíg az Ügyfél a Panasz hiányosságait el nem hárítja. Ha az Ügyfél megszünteti a Panasz hiányosságait, ezután kezdődnek a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2.9. pontjában meghatározott határidők.

2.6 Az Ügyfél köteles a Kereskedő részére minden olyan együttműködést megadni, amely szükséges a reklamált tény tisztázásához. Amennyiben az Ügyfél megtagadja az együttműködést, a Kereskedő nem köteles további vizsgálatot folytatni a Panasszal kapcsolatban, és nem köteles az Ügyfél Panaszának megalapozottságát tovább vizsgálni.



2.7 A Társasággal szembeni Panaszok kezelését, valamint a beérkezett és intézett panaszok nyomon követését a Kereskedő Szervezeti Szabályzata értelmében a Compliance osztály biztosítja.

2.8 A Társaság összegyűjti és ellenőrzi a Panasszal kapcsolatos minden releváns bizonyítékot és információt, és az Ügyféllel világos, egyszerű és érthető módon kommunikál

2.9 Amennyiben a Panasz benyújtását követően az Ügyféllel szemben nem lehetséges azonnal döntést hozni a Panasz megalapozottságáról, a Kereskedő jogosult hatáskörén belül további vizsgálatot és a reklamált hiba szakmai értékelését elvégezni, ügyelve arra, hogy a Panasz teljes körű intézése ne haladja meg a 30 naptári napot.

2.10 Amennyiben a Panasz objektív okokból a fent említett 30 napos határidőn belül sem intézhető, a Társaság köteles az Ügyfelet tájékoztatni erről, megadva a határidő meghosszabbításának indokát, a megtett intézkedéseket, valamint a Panasz várható intézésének határidejét.

2.11 A Társaság a Panasz intézésének módjáról írásbeli igazolást ad az Ügyfél részére a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2.9. pontjában meghatározott határidők szerint. A Társaság az írásbeli igazolást akkor is kiadja az Ügyfélnek, ha a Panasznak nem tesz eleget teljes egészében már a Panasz benyújtásakor.

3. fejezet

A panaszok kezelésével kapcsolatos költségek

3.1 Ha a jelen Panaszkezelési Szabályzat másként nem rendelkezik, a Panasz kezelésével kapcsolatos költségeket a Társaság viseli, függetlenül attól, hogy a Panasz megalapozott-e vagy sem. Ez nem vonatkozik az Ügyfélnek a Panasz érvényesítése során felmerülő költségeire.

4. fejezet

A panaszok nyilvántartása

4.1 A Panaszok nyilvántartása a Társaságnál iratanyag formájában történik, ahol az egyes esetekben a következő adatokat rögzítik:

- a) a Panasz sorszáma
- b) a Panasz beérkezésének dátuma
- c) az Ügyfél azonosítása
- d) a Panasz tárgya



e) a Panasz intézéséről szóló döntés

4.2 Továbbá a Panasz sorszáma alatt archiválásra kerül a Panaszra adott írásbeli válasz másolata, valamint a Panasz intézéséről készült feljegyzés.

4.3 A 4.2. bekezdés szerinti Panasz intézéséről készült feljegyzésnek a következő adatokat kell tartalmaznia:

a) az Ügyfél neve, vezeték- és keresztnév, valamint lakcíme, ha természetes személyről van szó; cég vagy üzleti név, valamint székhelye / vállalkozás helye, ha jogi személyről van szó

b) a Panasz tárgya

c) a Panasz kézhezvételének dátuma

d) a Panasszal érintett személyek azonosítása

e) annak értékelése, hogy a Panasz megalapozott volt-e

f) a Panasz intézésére tett intézkedések

g) a Panasz intézésének dátuma

5. fejezet

Fellebbezés benyújtása

5.1 Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a Panasz intézésének eredményével, fellebbezést nyújthat be a Panasz intézésének eredménye ellen, legkésőbb tizenöt (15) naptári napon belül a döntés kézhezvételétől számítva az Ügyfél lakcíme / vállalkozás helyére / székhelyére, vagy bármely más, az Ügyfél által megadott kézbesítési címre. Ebben az esetben új, harminc (30) napos határidő kezdődik a fellebbezés intézésére.

5.2 A fellebbezéssel a Társaság igazgatósága – a Compliance osztály vezetője, azaz a compliance officer foglalkozik. A Társaság igazgatósága / a compliance officer döntést hoz a Panasz intézésének eredményéről. Az Ügyfelet vagy a potenciális Ügyfelet az eredményről ugyanúgy kell tájékoztatni, mint a Panasz intézéséről a 2. cikk értelmében, ajánlott levél útján, legkésőbb harminc (30) naptári napon belül a fellebbezés Társaság általi kézhezvételétől számítva.

5.3 Amennyiben a Társaság álláspontja a tárgybeli Panasz tekintetében nem elégíti ki teljes mértékben az Ügyfél igényeit, az Ügyfélnek lehetősége van a felügyeleti szervhez fordulni, amely a Szlovák Nemzeti Bank.

5.4 Az Ügyfélnek lehetősége van javaslatot tenni az alternatív vitarendezés megindítására bármely, a Szlovák Gazdasági Minisztérium által vezetett nyilvántartásban szereplő szervnél, amely elérhető a



www.economy.gov.sk weboldalon, a 391/2015 számú törvény 24. § (1) bekezdés a) pontja értelmében a fogyasztói viták alternatív rendezéséről, valamint egyes törvények módosításáról és kiegészítéséről.

5.5 Amennyiben a szolgáltatások a Cseh Köztársaság területén kerülnek nyújtásra (például fióktelep útján), az Ügyfél fogyasztói minőségében a 634/1992 számú törvény 2. § (1) bekezdése értelmében, a későbbi módosításokkal együtt, vitás esetben a következő lehetőségekkel élhet (ez nem érinti a fogyasztó törvényben biztosított jogait):

(i) keresetet nyújthat be az illetékes cseh bírósághoz,

(ii) javaslatot tehet peren kívüli vitarendezésre a fent említett törvény értelmében.

A peren kívüli vitarendezés szervét a pénzügyi arbitr (finanční arbitr) látja el a 229/2002 számú törvény értelmében. További információ a pénzügyi arbitról, illetve a fogyasztói viták pénzügyi arbitr útján történő rendezéséről elérhető a következő címen: Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00; telefon: +420 257 042 070; e-mail: arbitr@finarbitr.cz; weboldal: <https://www.finarbitr.cz/cs/>. Az Ügyfélnek lehetősége van továbbá, amennyiben a szolgáltatások a Cseh Köztársaság területén történnek, a felügyeleti szervhez fordulni, amely a Cseh Nemzeti Bank. Kapcsolatfelvétel történhet: postai úton a levelezési címre: Na příkopě 864/28, 115 03, Praha 1, e-mailben a címre: podatelna@cnb.cz, vagy a weboldalon keresztül: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznostina-financni-institute/index.html>.

6. fejezet

Belső panasznyomon követés és értékelés

6.1 A Társaság folyamatosan elemzi a Panaszok intézése során gyűjtött adatokat annak érdekében, hogy biztosítsa az ismétlődő rendszerproblémák és a potenciális működési és jogi kockázatok azonosítását és kezelését, különösen az alábbiak tekintetében:

- a) az egyes panaszok okainak elemzésével annak érdekében, hogy az adott panasztípusra jellemző fő okokat azonosítsák,
- b) annak értékelésével, hogy ezek a fő okok hatással lehetnek-e más folyamatokra vagy termékekre, ideértve azokat is, amelyekre a Panasz közvetetten vonatkozik,
- c) indokolt esetben ezen fő okok megszüntetésével.

7. fejezet

Záró rendelkezések



7.1 A Társaság és az Ügyfél megállapodnak abban, hogy a jelen Panaszkezelési Szabályzat által kifejezetten nem szabályozott egyéb jogviszonyokra a Társaság és az Ügyfél között megkötött egyes Szerződések, az Általános Szerződési Feltételek, valamint a Szlovákia vagy szükség esetén a Cseh Köztársaság területén hatályos vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

7.2 A Panaszkezelési Szabályzat nem vonatkozik azokra a nyújtott szolgáltatásokra és végzett tevékenységekre, amelyek nem tartoznak a Szlovák Nemzeti Bank, illetve az illetékes felügyeleti szerv hatálya alá, vagy más olyan szolgáltatásokra és tevékenységekre, amelyekért a Társaság semmilyen felelősséget nem visel (még akkor sem, ha ezek a tevékenységek képezik a panasz tárgyát). Ilyen esetben a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszával kapcsolatos álláspontjáról és ismerteti annak indokait, még akkor is, ha a panasz kifejezetten nem a Társaság szolgáltatásaira vagy tevékenységeire vonatkozik. Amennyiben indokolt és a Társaság lehetőségei engedik, a Társaság az Ügyfél számára megadja annak a szervnek vagy felügyeleti hatóságnak az adatait, amely felelős a panasz intézéséért.

7.3 A Társaság a megfelelő nemzeti hatóság kérésére tájékoztatást nyújt a Panaszok intézéséről az adott hatóság részére.

7.4 A Társaság jogosult a jelen Panaszkezelési Szabályzatot bármikor módosítani vagy kiegészíteni a Társaság üzletpolitikájában bekövetkező változások, jogszabályi módosítások, a pénzügyi piac alakulása, a jogi vagy üzleti környezet változása, a pénzügyi piac biztonságos működésének biztosítása, illetve a kockázatok minimalizálása érdekében. A Társaság a Panaszkezelési Szabályzat aktuális szövegét a Társaság honlapján (www.capitalmarkets.sk vagy www.investingfox.com) teszi közzé. Az Ügyfél jogosult írásban, a Társasághoz eljuttatott nyilatkozattal kifejezni a Panaszkezelési Szabályzat módosításával szembeni ellenérzését a közzétételtől számított 30 napon belül. Amennyiben ez nem történik meg, a módosítások és kiegészítések a bennük meghatározott napon lépnek hatályba, és az Ügyfél a módosított vagy kiegészített Panaszkezelési Szabályzat közzétételét követően tett bármely intézkedésével a Társaság felé, vagy a Társaság szolgáltatásainak igénybevételével kifejezi, hogy az adott szerződéses jogviszonyban folytatni kívánja, és ezzel tudomásul veszi a módosított vagy kiegészített Panaszkezelési Szabályzatot. Ha az Ügyfél a fent megadott határidőn belül kifejezi ellenérzését a Panaszkezelési Szabályzat módosításával szemben, és nem jön létre megállapodás, az Ügyfél jogosult a Társasággal fennálló szerződéses jogviszonyát azonnali hatállyal megszüntetni. Ugyanígy a Társaság is jogosult ilyen esetben az Ügyféllel fennálló szerződéses jogviszonyt azonnali hatállyal felmondani, és követeléseit az Ügyféllel szemben azonnal esedékessé tenni.

7.5 A jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Társaság igazgatósága 2023. október 24-én hagyta jóvá, és 2023. október 24-én lép hatályba. Minden, az Ügyfél és a Társaság között a jelen Panaszkezelési Szabályzat



hatálybalépésének napjától megkötött szerződéses jogviszonyra a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései az irányadók, kivéve, ha abban kifejezetten másként rendelkeznek.

7.6 A Panaszkezelési Szabályzatot 2023. október 27-én hagyták jóvá.

7.7 A Panaszkezelési Szabályzatot 2026. január 21-én módosították. A módosítások 2026. március 1-jétől lépnek hatályba.