

<b>6.SZ. MELLÉKLET</b>	<b>PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT</b>
------------------------	----------------------------------

## **1. ELŐZMÉNYEK ÉS CÉLOK**

- 1.1. A **QUANTIS Alpha Befektetési Zrt.** (a továbbiakban: **Társaság**) a panaszok kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
- 1.2. A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság a panaszkezelési, panasz-ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.
- 1.3. A Társasággal szemben felmerült panaszok a Társaság számára fontos információt tartalmaznak, ezért a Társaság hangsúlyt fektet a panaszok megkülönböztetés nélküli kezelésére és értékelésére.
- 1.4. A Társaság a panasz ügyintézésért díjat vagy költséget nem számít fel.

## **2. A PANASZ**

- 2.1. A panasz a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával vagy szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja.
- 2.2. Nem minősül panasznak, ha valaki a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## **3. A PANASZOS**

- 3.1. A panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki a Társaság valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- 3.2. A panasz képviselő útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

- 3.3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy (szervezet) is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

#### **4. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA**

- 4.1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézést a Társaság compliance officer munkatársa végzi. Amennyiben azonban a compliance officer nem érhető el haladéktalanul, úgy – amennyiben a panaszos a panasz megtételének egyéb módjairól történt tájékoztatása után is ragaszkodik a panasz adott formában, adott helyen és időpontban történő benyújtásához – a Társaság minden munkatársa köteles a panaszt a panaszostól átvenni, és azt haladéktalanul a compliance officer felé továbbítani, a panaszost tájékoztatni a panasz kezelésére kijelölt munkatársról és jelen szabályzat 11. pontja szerinti elérhetőségéről.
- 4.2. A Társaság biztosítja a panaszügyintézést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.
- 4.3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

#### **5. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA**

- 5.1. A panasz benyújtására a Társaság több választható lehetőséget biztosít, így a panaszos a panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) is közölheti a Társasággal.
- 5.2. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.
- 5.3. A Társaság a
- a) a személyesen közölt szóbeli panaszt a székhelyén minden munkanap 9-16 óráig, a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 9-16 óráig, szerdai munkanapokon 8 órától 20 óráig a +36 1 909-1300 telefonszámon,
  - b) az írásbeli panaszt személyesen vagy más által átadott irat útján levelezési címen postai úton, a +36 1 909-1301 telefax számon, valamint az panaszkezeles@quantisalpha.hu elektronikus levelezési címen folyamatosan fogadja.
- 5.4. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat biztosít a panaszos számára.
- 5.5. A Társaság elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
- 5.6. Ha a panaszos telefonon vagy írásban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásos megerősítését.

- 5.7. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak a panaszos rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azokat. A Társaság a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja meg, így ezen információk beszerzésére minden tőle elvárhatót megtesz.

## **6. PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY**

- 6.1. A Társaság a panaszügyintézés keretében a jelen szabályzat mellékletében található nyomtatványokat alkalmazza.
- 6.2. A panaszos panaszát a Társaság felügyeletét ellátó állami szerv honlapján ([https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles\\_menete/vitarendezesi\\_forumok.html](https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezesi_forumok.html)) közzétett Fogyasztói panasz című formanyomtatványon is benyújthatja. Ezen nyomtatványt a Társaság jelen szabályzatban szereplő formanyomtatvánnyal egyenértékűnek tekinti.
- 6.3. A fentiekén túl a Társaság bármilyen formában befogadja a panaszt, és azt a nyomtatványokon beküldöttel egyenrangú panaszként kezeli, amennyiben az legalább a panasz kezeléséhez szükséges alábbi adatokat tartalmazza:
- a) panaszos neve;
  - b) szerződésszám, ügyfélszám;
  - c) panaszos lakcíme, székhelye, levelezési címe;
  - d) panaszos telefonszáma;
  - e) értesítés módja;
  - f) a Társaság által nyújtott, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
  - g) panasz leírása, oka;
  - h) panaszos igénye;
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
  - j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panasz nem tartalmazza a fenti szükséges adatokat, úgy a Társaság a 5.7. pont alapján jár el.

- 6.4. A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a kizárólag a panaszügyintézés miatt birtokába került személyes adatokat a 8.1. pont szerinti határidő letelte után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
- 6.5. A Társaság válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is szerepelteti a nyomtatvány válaszra szolgáló részének tartalmi elemeit.

## **7. A PANASZ KIVIZGÁLÁSA, A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG**

- 7.1. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja a panaszost az indok pontos megjelölésével.

- 7.2. A felmerülő szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszokat a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a Társaság gondoskodik a panasz szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról, és közli a panaszossal a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 7.3. A Társaság a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A telefonon történő panaszkezelés során a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 évig megőrzi (erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja). A Társaság a panaszos kérésére egyeztetett időpontban biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, a Társaság által hitelesített jegyzőkönyvet.
- 7.4. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - indokolással ellátott álláspontjával együtt a panasz közlését követő 30 napon belül – postai úton, tértivevény különszolgáltatással megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 7.5. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak postai úton, tértivevény különszolgáltatással - indokolással ellátott álláspontjával együtt a panasz közlését követő 30 napon belül - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 7.6. A Társaság által felvett jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:
- a) a panaszos neve;
  - b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
  - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
  - d) a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
  - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
  - f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
  - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- 7.7. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül a panaszosnak postai úton, tértivevény különszolgáltatással küldi meg.
- 7.8. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg nem vesz részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 7.9. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Társaság biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

- 7.10. A panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.
- 7.11. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Társaság úgy határozta meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panasz-ügyintézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.
- 7.12. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el. A döntés részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén annak indokára. Az indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, hivatkozik a panaszosnak küldött elszámolásokra, valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.
- 7.13. Amennyiben a Társaság a panaszt elutasítja, úgy válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panasz
- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
  - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Az a) pont szerinti esetben a Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy a társaság felügyeletét ellátó állami szervnél fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető a 7.14. pontban meghatározott elérhetőségeken. A b) pont szerinti esetben a Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy a 7.14. pontban meghatározott elérhetőségeken a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a Pp. szabályai szerint bírósághoz fordulhat. Amennyiben a panasz mind az a), mind pedig a b) pont szerinti témakört érinti, a Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy a panasz mely része mely témakörbe tartozik, és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
- 7.14. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
- a) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-1-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu));
  - b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu));
  - c) bíróság.

## **8. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA, A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK**

- 8.1. A Társaság a panaszt és az arra adott választ - az alábbi kivételekkel - 3 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A Társaság a telefonon történő panaszkezelés során a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét 1 évig őrzi meg. Az előbbi

rendeletek nem korlátozzák a Társaságot abban, hogy amennyiben a jogai érvényesítéséhez vagy a vele szembeni igény elhárításához az szükséges, úgy a Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elvülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrizze.

- 8.2. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. A nyilvántartás tartalmazza
- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - b) a panasz benyújtásának időpontját,
  - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - d) a c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
  - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
- 8.3. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy a Társaság
- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
  - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
  - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
  - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
  - e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.
- 8.4. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
- 8.5. A Társaság panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## **9. KÖZÉRDEKŰ IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS, A PANASZ-ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE**

- 9.1. Az ellen, akinek
- a) az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény,
  - b) a Magyar Export-Import Bank Részvénytársaságról és a Magyar Exporthitel Biztosító Részvénytársaságról szóló 1994. évi XLII. törvény,
  - c) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
  - d) a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény,
  - e) a jelzálog-hitelintézettről és a jelzáloglevélről szóló 1997. évi XXX. törvény,
  - f) a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény,
  - g) a Magyar Fejlesztési Bank Részvénytársaságról szóló 2001. évi XX. törvény,
  - h) a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.),
  - i) a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.),

- j) a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (Tétv.),
  - k) a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény (Fnyt.),
  - l) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.), valamint
  - m) a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Kbftv.),
  - n) a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.),
  - o) a viszontbiztosítókról szóló 2007. évi CLIX. törvény
  - p) a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény, és
  - q) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény (a továbbiakban: Gfbt.)
  - r) a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény,
  - s) a fizetési, illetve értékpapír-elszámolási rendszerekben történő teljesítés véglegességéről szóló 2003. évi XXIII. törvény,
  - t) az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény
- vagy az a fenti törvények felhatalmazása alapján kiadott jogszabály, illetve a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.), a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény, továbbá az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseibe ütköző tevékenysége a fogyasztók széles, a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti, a Felügyelet pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt.

A perindításra a Felügyelet csak akkor jogosult, ha az adott jogsértés miatt eljárását már megindította. A jogsértés bekövetkezésétől számított 3 év eltelte után perindításnak helye nincs.

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

Ha a jogsértéssel érintett fogyasztók tekintetében az érvényesített igény jogalapja és az igényben megjelölt kár összege, illetve egyéb követelés esetén a követelés tartalma - a jogsértéssel érintett egyes fogyasztók egyedi körülményeire tekintet nélkül - egyértelműen megállapítható, a Felügyelet kérheti, hogy a bíróság ítéletében kötelezze a vállalkozást az ilyen követelés teljesítésére, ellenkező esetben kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal. Ha a bíróság a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal állapította meg, a jogsértéssel érintett fogyasztó az általa a vállalkozás ellen indított perben kizárólag a kárának összegét, valamint a jogsértés és a kára közötti okozati összefüggést köteles bizonyítani.

A bíróság ítéletében meghatározza azoknak a jogosult fogyasztóknak a körét és az azonosíthatóságukhoz szükséges adatokat, amelyek tekintetében a jogsértés tényét megállapította, illetve amelyek jogosultak az ítéletbeli kötelezés teljesítésének követelésére.

A bíróság az ítéletben feljogosíthatja a Felügyeletet, hogy a jogsértő költségére az ítéletet országos napilapban közzétegye, illetve egyéb, a jogsértés jellege által indokolt formában nyilvánosságra hozza.

Ha a bíróság ítéletében a jogsértés tényének megállapításán túl a vállalkozást meghatározott követelés teljesítésére is kötelezte, a jogsértő köteles a jogosult fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Önkéntes teljesítés hiányában a jogosult fogyasztó kérheti az ítélet bírósági végrehajtását. A fogyasztó jogosultságát a bíróság az ítéletben meghatározott feltételek alapján a végrehajtási lap kiállítására irányuló eljárásában vizsgálja.

A fentiek szerinti, a Felügyelet általi igényérvényesítés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét önállóan érvényesítse.

- 9.2. A Felügyelet a fentiek felül ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a Társaságnál a panaszügyintézés gyakorlatot és a jogszabályoknak való megfeleléseit.

## **10. A TÁRSASÁG ELÉRHETŐSÉGEI**

- 10.1. A panaszügyintézés helye és a Társaság levelezési címe megegyezik a Társaság székhelyével: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.
- 10.2. A Társaság elektronikus levelezési címei: panaszkezeles@quantisalpha.hu és info@quantisalpha.hu
- 10.3. A Társaság központi telefonszáma: + 36 1 909-1300
- 10.4. A Társaság a panaszokat közvetlenül a következő telefonszámon fogadja: +36 1 909-1300
- 11.5. A Társaság telefaxszáma: +36 1 909-1301
- 11.5. A Társaság bármely elérhetőségére érkező panaszt a Társaság minden munkatársának kötelezettsége haladéktalanul továbbítani a panaszfelvételre és panaszkezelésre kijelölt munkatársnak.

## **11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

- 11.1. A Társaság ezen panaszkezelési szabályzatát a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi, továbbá a jelen szabályzat a 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet alapján a Társaság üzletszabályzatának kötelező mellékletét képezi.

Budapest, 2017. 07.10.

**QUANTIS Alpha Befektetési Zrt.**

---

**Baróti Viktor**  
vezérigazgató

Melléklet: Panaszkezelési nyomtatványok