

A BÉTx Pénzügyi Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

Az Igazgatóság elfogadta:

18/2026. számú határozatával
2026. szeptember 8. napján

Hatálybalépés dátuma:

2026. szeptember 8.

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban „Szabályzat”) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 121.§-ának megfelelően továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 16/2026. (VI. 3.) MNB rendeletben, valamint a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet, és a 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlásban foglaltak alapján szabályozza a BÉTx Pénzügy Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (a továbbiakban „BÉTx”) benyújtott, a BÉTx tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését biztosító, a BÉTx munkatársai által követendő eljárást.

1. Mi minősül panasznak?

- 1.1. A panasz minden olyan, a BÉTx – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a BÉTx-nek a szerződés fennállása alatti teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.
- 1.2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a BÉTx-től a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

2. Ki jogosult panaszt benyújtani?

- 2.1. Panasz benyújtására a BÉTx-vel szerződéses kapcsolatban álló bármely ügyfél, illetve az ügyfél BÉTx-nél vezetett számlája felett szabályos módon rendelkezési jogosultságra bejelentett meghatalmazott jogosult.
- 2.2. Az ügyfél vagy a meghatalmazott helyett a nevükben érvényes meghatalmazás alapján eljáró képviselőjük is jogosult panasz benyújtására. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- 2.3. A panasz benyújtásakor a BÉTx részéről eljáró ügyintéző köteles ellenőrizni, hogy a panasz a fentiek szerint meghatározott jogosult személytől származik. Amennyiben nem arra jogosult személy nyújt be panaszt, a BÉTx munkatársa írásban felhívja erre a panaszt benyújtó személy figyelmét és egyidejűleg a panasz benyújtására vonatkozóan írásbeli megerősítést kér az ügyfélszámla tulajdonosától vagy a számla felett rendelkezni jogosult személytől.

3. Hogyan nyújtható be a panasz?

A panasz benyújtható:

(a) levélben, a BÉTx postafiók címére címezve (Budapest, 1525 Budapest, Pf. 8. 4) vagy személyes átadva a BÉTx székhelyén (1013 Budapest, Krisztina krt. 55. 6.em)

(c) telefonon, a +36 1 361 429 6861-es telefonszámon H 8-20 óráig, K-P 8-16 óráig,

(d) e-mailben: info@betx.hu;

(f) a fenti e-mail címen vagy telefonszámon való előzetes bejelentkezést követően személyesen, szóban a BÉTx székhelyén (1013 Budapest, Krisztina krt. 55. 6.em.) H-P 8-16 óráig

4. Mit kell tartalmaznia a panasznak?

A panasznak minimálisan tartalmaznia kell:

- a) ügyfél/panaszos nevét
- b) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését,
- c) a panasz rövid leírását,
- d) a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- e) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,

A BÉT x a fentiek mellet szükség esetén kérheti még a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő, dokumentumok másolatát, illetve a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat.

5. A panasz kivizsgálása

5.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

5.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5.3. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz kivizsgálása mellőzhető.

6. Szóbeli panasz (személyesen vagy telefonon közölt)

6.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A BÉT x a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a BÉT x a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

6.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a BÉT x 5 évig őrzi meg.

6.4. A BÉT x az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6.5. A BÉT x a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

6.6. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszáma,
- 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.

6.7. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a BÉT x a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a BÉT x az ügyfélnek, az ügyfél postai levelezési címére

7. Írásbeli panasz

7.1. Az ügyfél írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett, alábbi formanyomtatványt is használhatja:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

7.2. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a BÉT x az ügyfélnek, az ügyfél postai levelezési címére.

8. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

9. A panaszok nyilvántartása

9.1. A BÉT x a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasszal kapcsolatos, a panaszra adott válasznak nem minősülő egyéb kommunikációt,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panaszra adott válaszlévlét postára adásának dátumát.

9.2. A panaszt és az arra adott válasz megőrzési ideje 5 év.

A panaszokkal kapcsolatos adatkezelés

A BÉT x az ügyfél adatait a 2016/679/EU Rendelet (GDPR) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A BÉT x adatvédelmi tájékoztatója az következő linken érhető el:

<https://betx.hu/content-hu.html#doc-adatkezeles>