

eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Pravidla pro řešení stížností

Platnost od: 2. srpna 2017



Na činnost eBrókerház befektetés Szolgáltató Zrt.
dohlíží Maďarská národní banka (Magyar Nemzeti Bank)
Číslo povolení PSZÁF III/73.059-4/2002., III/73.059/2000.
Obchodní rejstřík Soudní stolice hlavního města: 01-10-044141
Adresa: H-1054 Budapest, Szabadság tér 14.
Telefon: +36-1-880-8400, Fax: +36-1-8808-440
Email: info@ebrokerhaz.hu; Internetová stránka: www.iFOREX.hu; www.eBROKERHAZ.hu

Ředitelství společnosti eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (sídlo: 1054 Budapest, Szabadság tér 14., číslo v obchodním rejstříku: 01-10-044141, registrovaná na obchodním soudu: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) [dále jen: Společnost] dne 17. března 2017 přijalo tato Pravidla pro řešení stížností (dále jen: Pravidla), která jsou nedílnou součástí aktuálně platných Obchodních pravidel.

I. Preambule

Cílem těchto Pravidel je - splněním záležitostí uvedených v § 121. zákona č. CXXXVIII. z roku 2007 o investičních společnostech a poskytovatelích na komoditních burzách, jakož i o pravidlech jimi vykonávaných činnostech, a záležitostech uvedených v nařízení 28/2014 (VII.23.) MNB o pravidlech řešení stížností finančních institucí - aby transparentně řešily účinné, transparentní a rychlé řešení stížností pocházejících od stěžovatele.

II. Stížnost

1. Za Stížnost se považuje námitka klienta týkající se chování, činnosti nebo pochybení Společnosti - v souvislosti s činností Společnosti ohledně plnění před uzavřením smlouvy, nebo uzavřením smlouvy, plnění během trvání smlouvy, jakož i zánikem smluvního vztahu, respektive následně po ní.
2. Nepovažuje se za Stížnost, pokud osoba, která je jinak oprávněna k podání stížnosti, požaduje od Společnosti informace s obecným obsahem, názor nebo stanovisko v souvislosti s její činností, službami, produkty.

III. Stěžovatel

1. Ve smyslu těchto pravidel je oprávněn k podání stížnosti (dále jen: Stěžovatel)
 - a) Klient,
 - b) osoba jednající v zastoupení Klienta, pokud své právo na zastoupení před Společností prokázala, resp. prokáže způsobem v souladu s nařízeními Obchodních podmínek,
 - c) zmocněná osoba jednající na základě platného zmocnění Klienta - které je uvedeno do veřejné listiny, nebo alespoň do soukromé listiny s plnou důkazní silou, v ostatním s obsahem a tvarem shodným s předpisy Obchodních podmínek,
 - d) fyzická a právnická osoba, nebo organizace, která nedisponuje právní subjektivitou, která není považována za Klienta který / která je adresátem informací nebo nabídky v souvislosti se službami poskytovanými Společností, dále
 - e) fyzická a právnická osoba, nebo organizace, která nedisponuje právní subjektivitou, která není považována za Klienta který / která má proti postupu Společnosti námitky ne v souvislosti s konkrétní službou, ale s jinou činností, související se službami (např. reklama).

IV. Způsoby ohlášení stížností

1. V případě ústního oznámení stížnosti je Stěžovatel oprávněn k ohlášení stížnosti na následujících kontaktech:

- a) osobně na adrese 1054 Budapest, Szabadság tér číslo 14., každý pracovní den v době mezi 8:00 a 16:00 hodinou;
- b) telefonicky na telefonním čísle (+36/1) 880-8400, v pracovních dnech mezi 10:00 a 18:30 hodinou, ve středu mezi 8:00 a 20:00 hodinou;

v případě stížnosti věnované našemu klientského servisu v anglickém jazyce od pondělí do neděle mezi 0:00 - 24:00 hodinou.

2. V případě písemné stížnosti může Stěžovatel svou stížnost doručit Společnosti:

- a) prostřednictvím listiny doručené osobně nebo prostřednictvím jiné osoby;
- b) poštou prostřednictvím dopisu odeslaného na adresu 1054 Budapest, Szabadság tér číslo 14.;
- c) faxem prostřednictvím zásilky odeslané na faxové číslo (+36/1) 880-8442;
- d) elektronickým dopisem prostřednictvím odkazu odeslaného na adresu compliance@ebrokerhaz.hu.

Klient může postupovat také prostřednictvím zmocněné osoby. Pokud klient postupuje prostřednictvím zmocněné osoby, v tom případě musí zplnomocnění splňovat podmínky uvedené v zákoně č. III. z roku 1952 o občanském soudním řádu. Společnost jako Dodatek č. 3 těchto Pravidel zveřejní vzor zmocnění, ale současně přijme i zplnomocnění bez použití vzoru, které je v souladu s výše uvedeným právním předpisem.

Pro písemné předložení stížnosti Stěžovatel může použít tiskopis formuláře, který tvoří Dodatek č. 2. Pravidel, ale Společnost přijme a přezkoumá stížnost předloženou i v jiné formě. Stěžovatel může tiskopis stáhnout na webové stránce Maďarské národní banky (Magyar Nemzeti Bank) z následujícího odkazu:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

V případě stížnosti doručené písemně na obálce, při odeslání faxu na zásilce, v elektronickém dopise v políčku předmětu žádáme uvést výraz "stížnost".

V. Povinné obsahové prvky stížnosti

Povinné obsahové prvky podané stížnosti:

- a) Jméno, číslo smlouvy / klientské číslo Klienta,
- b) Adresa bydliště / sídlo / poštovní adresa Klienta,
- c) Telefonní číslo Klienta,
- d) způsob vyrozumění (dopis, e-mailová adresa),
- e) připojené dokumenty,
- f) místo řešení stížnosti,

- g) čas podání stížnosti (v případě stížnosti podané osobně),
- h) typ služby, na níž je podávána stížnost
- i) důvod stížnosti,
- j) podrobný popis stížnosti,
- k) podpis Klienta.

V případě nepřítomnosti povinných obsahových prvků stížnosti Společnost vyhledá stěžovatel v zájmu doplnění nedostatků.

VI. Vyšetření stížnosti

A. Ústní stížnost

1. Ústní stížnost - včetně stížnosti podané osobně nebo telefonicky - Společnost okamžitě prošetří, a podle možností napraví. V případě okamžitého prošetření ústní stížnosti vyrozumí jednatel pracovník Společnosti o podání stížnosti vedoucího odpovědného pracovníka Společnosti do 1 (jednoho) pracovního dne, podle evidenčních hledisek uvedených v kapitole IX. těchto Pravidel.
2. V případě stížnosti uvedené telefonicky Společnost zajistí přijetí hovoru a vybavení záležitosti v rozumné čekací době - v době do 5 (pěti) minut od času úspěšného navázání započatého volání. Pokud není možné okamžité prošetření stížnosti nebo s tím Stěžovatel nesouhlasí, jednatel pracovník Společnosti o oznámení sepíše ve 2 (dvou) stejnopisech zápis. Jeden stejnopis zápisu v případě stížnosti podané osobně jednatel spolupracovník Společnosti odevzdá Stěžovateli, v případě ústní stížnosti uvedené telefonicky spolu s odpovědí poskytnutou na stížnost ho Společnost doručí Stěžovateli. V tomto případě Společnost odpověď s odůvodněním poskytnutým na stížnost doručí Stěžovateli do 30 (třiceti) dnů od podání stížnosti, a v dalších bude postupovat podle pravidel pro písemnou stížnost. Vzor zápisu tvoří Dodatek č. 1. těchto Pravidel.
3. V případě stížnosti přednesené ústně, jednatel spolupracovník Společnosti upozorní stěžovatele, že o jeho stížnosti se v souladu s právními předpisy vyhotoví zvukový záznam. Při zahájení telefonického hovoru jednatel spolupracovník Společnosti poskytne Stěžovateli individuální identifikační číslo stížnosti.
4. Zvukový záznam vyhotovený o stížnostech uvedených telefonicky Společnost uschová po dobu 5 (pěti) let. Na žádost stěžovatele Společnost zajistí opětovné slyšení zvukové nahrávky, dále bezplatně do 25 (dvaceti pěti) dní poskytne k dispozici Stěžovateli ověřený zápis vyhotovený ze zvukové nahrávky anebo kopii zvukové nahrávky.

B. Písemná stížnost

Společnost stanovisko opatřené odůvodněním v souvislosti s písemnou stížností doručí Stěžovateli do 30 (třiceti) dnů od podání stížnosti.

C. Společná pravidla šetření stížnosti

Prošetření stížnosti je bezplatné, za to Společnost neúčtuje zvláštní poplatek. Šetření stížnosti se uskuteční s přihlédnutím ke všem vztahujícím se okolnostem.

1. Jednající spolupracovník Společnosti při podání stížností zkontroluje, zda
 - a) stížnost předložila k tomu oprávněná osoba, a
 - b) stížnost odpovídá obsahovým požadavkům uvedeným v kapitole č. V. těchto Pravidel.
2. Společnost stížnost stěžovatele po obdržení bez prodlení předá směrem k odpovědnému pracovníkovi (e-mail: compliance@ebrokerhaz.hu), který je oprávněn a současně povinen k prošetření stížnosti. Dotyčný spolupracovník Společnosti v případě písemné stížnosti osobně podané v místnosti otevřené pro klienty a v případě ústní stížnosti do 1 (jednoho) dne postoupí odpovědnému vedoucímu.
3. Pokud Společnost při podání stížnosti zjistí, že stížnost nepochází od oprávněné osoby, nebo je stížnost proto nevhodná k posouzení, neboť neodpovídá obsahovým požadavkům uvedeným v kapitole V. těchto Pravidel, o této skutečnosti neprodleně informuje předkladatele Stížnosti, a vyzve ho k doplnění nedostatků.
4. V tom případě, jestliže Stěžovatel do 30 (třiceti) dní nevyhoví záležitostem uvedeným ve výše charakterizované výzvě Společnosti, Společnost posoudí stížnost na základě údajů, které jsou k dispozici.
5. Pokud není možnost okamžitého prošetření stížnosti (a to zejména, ale ne výhradně: pokud posouzení stížnosti vyžaduje delší dobu, stížnost neodpovídá záležitostem uvedeným v kapitole č. V. těchto Pravidel nebo předpokladem posouzení stížnosti je objasnění jiných okolností), příslušný spolupracovník společnosti stížnost vybavenou evidenčním číslem neprodleně postoupí osobě oprávněné k prošetření stížnosti. Osoba oprávněná k prošetření stížnosti okamžitě začne s prošetřením stížnosti - po jejím zaevidování.
6. Odpovědný vedoucí je povinen posoudit všechny skutečnosti a údaje sdělené Stěžovatelem, zvážit, respektive posoudit, respektive vypracovat návrh na vyřešení stížnosti a toto doručit Ředitelství Společnosti.

Ředitelství Společnosti po posouzení návrhu doručeného odpovědného vedoucího neprodleně rozhodne o řešení, které je třeba uskutečnit a neprodleně bude jednat v zájmu toho - s doručením všech listin souvisejících se stížností - aby orgán, osoba Společnosti odpovědná za uskutečnění rozhodnutí vzneseného ve věci stížnosti stížnost vyřešila.

Orgán, osoba odpovědná za realizaci rozhodnutí Společnosti vznesené ve věci stížnosti začne s nápravou stížnosti okamžitě po obdržení výše uvedeného rozhodnutí, a pokud je jeho realizace okamžitě možná, o její očekávané době - prostřednictvím odpovědného vedoucího - informuje stěžovatele.

7. Pokud Společnost mimo vlastního pochybení, z důvodu jakýchkoli okolností není schopna dodržet termíny potřebné pro posouzení případu stížnosti uvedené v těchto Pravidlech, respektive v aktuálně platných Obchodních pravidlech Společnosti, o této skutečnosti - s uvedením příčiny - stěžovatele neprodleně, písemně informuje.
8. Orgán, osoba odpovědná za realizaci rozhodnutí Společnosti vznesené ve věci stížnosti - prostřednictvím odpovědného vedoucího - po nápravě stížnosti neprodleně, ale nejpozději do 8 (osmi) dní vyrozumí stěžovatele o výsledku posouzení stížnosti.

VII. Žádost o údaje během řešení stížnosti

1. Společnost v průběhu řešení stížnosti může od stěžovatele požadovat zejména následující údaje (v případě jednání zmocněné osoby níže uvedené údaje stejně od zmocnitele i zplnomocněného):
 - a) jméno;
 - b) číslo smlouvy, číslo klienta;
 - c) adresa bydliště, korespondenční adresa;
 - d) telefonní číslo;
 - e) způsob vyrozumění;
 - f) produkt nebo služba, které se stížnost týká;
 - g) popis stížnosti, příčina;
 - h) požadavek Stěžovatele;
 - i) kopie takového dokumentu ve vlastnictví stěžovatele, potřebného pro podložení stížnosti, který není k dispozici u Společnosti;
 - j) v případě klienta jednajícího na základě zmocnění platné zplnomocnění;
 - k) jiný údaj potřebný pro prošetření, zodpovězení stížnosti;
2. Údaje stěžovatele (v případě řízení zmocněné osoby údaje zmocnitele a zplnomocněného) Společnost spravuje v souladu s nařízeními zákona č. CXII z r. 2011 o právu na informační sebeurčení a o svobodě informací.

VIII. Informační povinnost Společnosti v souvislosti s řešením stížnosti

1. V případě zamítnutí stížnosti, nebo bezvýsledného uplynutí 30 (třiceti) denního termínu pro odpověď předepsaného na vyšetření stížnosti (tj. pokud Společnost neposkytne odpověď v termínu) Stěžovatel, který je považován za spotřebitele se může obrátit na následující fóra, respektive orgány:
 - a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (Finanční centrum pro ochranu spotřebitele Maďarské národní banky) (adresa: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., poštovní adresa: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-40-203-776, e-mailová adresa:

ugyfelszolgalat@mnbb.hu) může v případě porušení zákonných nařízení MNB pro ochranu spotřebitele započít řízení na ochranu spotřebitele;

- b) Pénzügyi Békéltető Testület (Finanční smírčí orgán) (v případě právních sporů v souvislosti se vznikem, platností, právními účinky a zánikem smlouvy, dále v souvislosti s porušením smlouvy a jeho právními účinky), adresa: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., poštovní adresa: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
 - c) soud.
2. V případě zamítnutí stížnosti, nebo bezvýsledného uplynutí 30 (třiceti) denního termínu pro odpověď předepsané na vyšetření stížnosti Stěžovatel, který není považován za spotřebitele, se může obrátit na soud.
 3. Spotřebitel, v případě zamítnutí jeho stížnosti, nebo bezvýsledného uplynutí 30 (třiceti) denního termínu pro odpověď předepsané na vyšetření stížnosti může požádat, aby mu Společnost bezúplatně předala tiskopis žádosti sloužící k zahájení řízení před Pénzügyi Békéltető Testület (Finanční smírčí orgán), respektive Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (Finanční centrum pro ochranu spotřebitele).
 4. Společnost v případě zamítnutí stížnosti dále informuje spotřebitele o tom, že Pénzügyi Békéltető Testület (Finančnímu smírčímu orgánu) neposkytl obecné prohlášení o podřízení se, a dále o tom, že podle jeho stanoviska stížnost a správa stížnosti
 - a) směřují na vypořádání právního sporu v souvislosti se vznikem, právními účinky a zánikem smlouvy, respektive členského vztahu, dále porušením smlouvy a jeho právních účinků nebo
 - b) směřují na vyšetření porušení předpisů na ochranu spotřebitele zákona číslo CXXXIX. z roku 2013 o Maďarské národní bance.

Pokud na základě stanoviska Společnosti stížnost, respektive zpráva stížnosti se týkají i výše uvedených bodů a) a b), tak klienta, který je považován za spotřebitele je třeba informovat i o tom, která část jeho stížnosti přísluší do okruhu případů uvedených v bodě a) a která část do okruhu případů v bodě b), a tím s kterou částí své stížnosti se může obrátit na který orgán.

5. Společnost dále splní i své ostatní povinnosti informování uvedené v předpisech v souvislosti se zprávou o stížnosti.

IX. Evidence stížnosti

1. O přijatých stížnostech i o opatřeních, které slouží k jejich vypořádání, vyřešení, vede odpovědný vedoucí Společnosti evidenci. Evidence obsahuje:
 - a) popis stížnosti, označení události nebo skutečnosti, která je předmětem stížnosti;
 - b) datum předložení stížnosti;
 - c) popis opatření, která slouží k vypořádání nebo vyřešení stížnosti, v případě odmítnutí jejich odůvodnění;

- d) termín splnění opatření a jméno osoby odpovědné za realizaci;
 - e) datum zodpovězení stížnosti, včetně data podání dopisu s odpovědí na stížnost na poštu.
2. Stížnost a na ni poskytnutou odpověď společnost uchová po dobu 5 (pěti) let.

X. Závěrečná ustanovení

1. Společnost Pravidla vyvěsí ve svém sídle a zveřejní na svých internetových stránkách (www.ebrokerhaz.hu, www.iforex.cz)
2. Tato Pravidla nabývají účinnosti dnem 2. srpna 2017. Současně s nabytím účinnosti těchto pravidel ztrácejí svou účinnost Pravidla pro řešení stížností Společnosti platná ode dne 17. března 2017.
3. Za revizi pravidel je zodpovědný Odpovědný vedoucí Společnosti.
4. Ohledně řízení na ochranu spotřebitelů (případy ochrany spotřebitelů) příslušející do účinnosti Maďarské národní banky Společnost určí kontaktní osobu odpovědnou za případy ochrany spotřebitelů, a tuto osobu, respektive změnu osoby Společnost do 15 (patnácti) dnů písemně ohlásí Maďarské národní bance.

V Budapešti, dne 2. srpna 2017.

eBrókerház Zrt.



ZÁPIS

o stížnosti ústně předložené pro eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.

Jméno stěžovatele:	
Jméno předkladatele stížnosti (pokud není totožný se Stěžovatelem):	
Identifikátor klienta:	
Bydliště / sídlo:	
Poštovní adresa:	
Místo, čas a způsob podání stížnosti:	
Podrobný popis stížnosti (s uvedením výhrad týkajících se stížnosti odděleným způsobem):	
Seznam listin, dokumentů a jiných důkazů předložených klientem:	
Název a adresa poskytovatele, kterého se stížnost týká	

Místo a datum: V Budapešti,

.....
Podpis stěžovatele.....
Jméno a podpis spolupracovníka, který zápis sepsal

**STÍŽNOST předložená Investičnímu poskytovateli
Vypořádání sporů v souvislosti s Finančním poskytovatelem**

Investiční poskytovatel, kterého se stížnost týká eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zártkörűen működő Részvénytársaság
--

Údaje stran

Klient	
Jméno:	
Číslo smlouvy/ číslo klienta:	
Adresa bydliště/ korespondenční adresa:	
Telefonní číslo:	
Způsob vyrozumění (dopis, e-mail):	
Přípojené dokumenty (např. faktura, smlouva, plná moc zástupce)	

Místo řešení stížnosti (např. centrum, sídlo, zprostředkovatel): *

--

* v případě osobně předložené stížnosti



I. Stížnost a požadavek klienta

Datum podání stížnosti u investičního poskytovatele (v případě stížnosti podané osobně):

[Stížnost odeslanou investičnímu poskytovateli je účelné podat na poštu jako doporučenou zásilku s doručenkou. Orgán, jehož se stížnost týká, má po přijetí stížnosti k dispozici 30 dní na to, aby věc v podstatě prozkoumal a stanovisko, respektive své opatření v souvislosti se stížností, opatřené s odůvodněním doručil klientovi.]

Typ služby, na kterou je podána stížnost:

Důvod stížnosti:

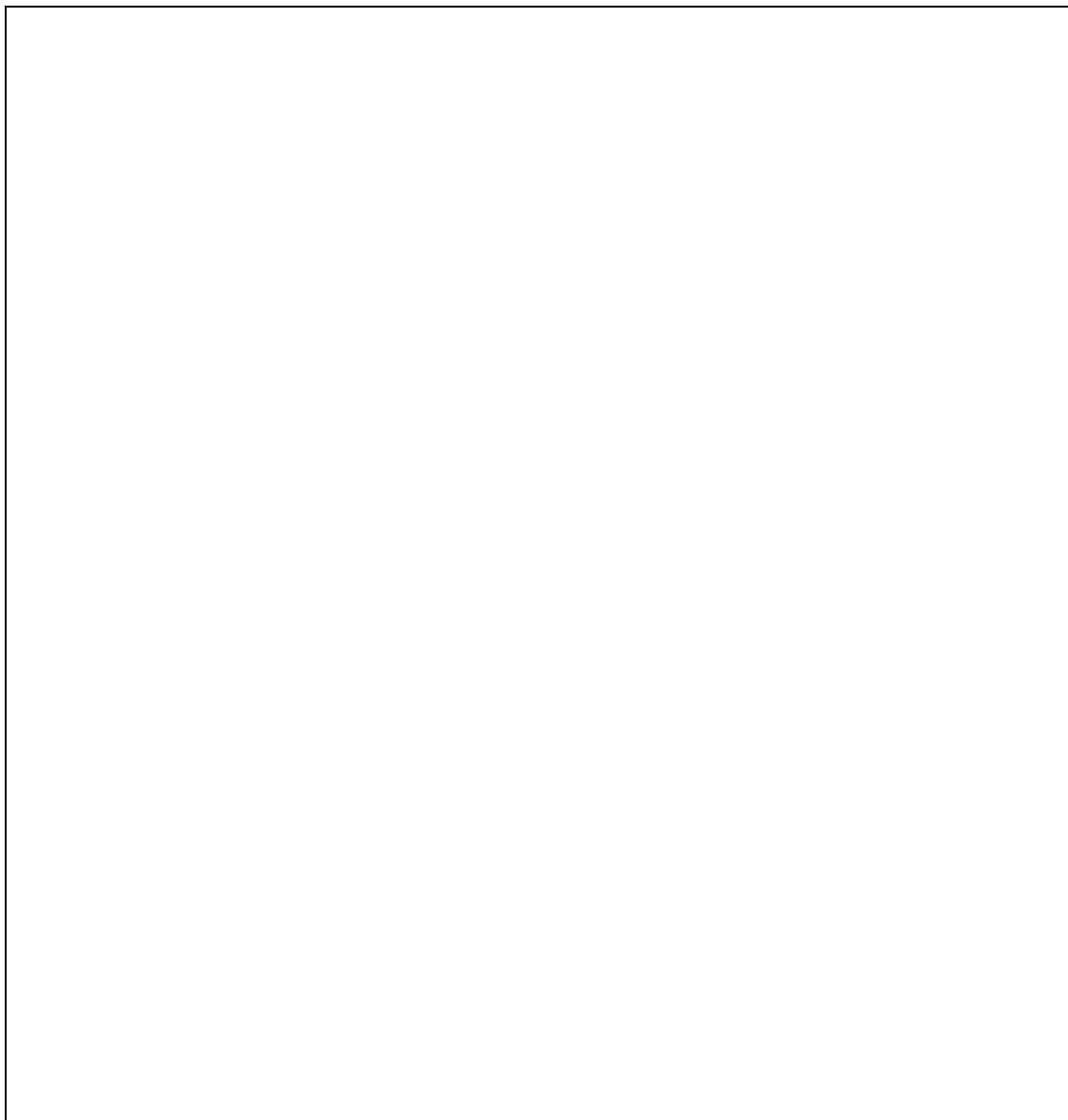
- Nebyla poskytnuta služba
- Nebyla poskytnuta vhodná služba
- Služba byla poskytnuta opožděně
- Služba nebyla poskytnuta vhodně
- Služba byla zrušena
- Utrpěl škodu
- Nebyl spokojen s okolnostmi agendy
- Byly poskytnuty mylné informace
- Byl nedostatečně informován
- Nesouhlasí s poplatky / náklady / úroky
- Nesouhlasí s doprovodnými náklady
- Nesouhlasí s jinými smluvními podmínkami
- Nesouhlasí s částkou odškodnění
- Odškodnění bylo odmítnuto
- Nebylo poskytnuto vhodné odškodnění
- Výpověď smlouvy
- Má jinou stížnost

Název jiného typu stížnosti:

II. Podrobný popis stížnosti:

[Žádáme o zvláštní uvedení vašich jednotlivých výhrad v zájmu toho, aby všechny výhrady uvedené ve vaší stížnosti byly vyšetřeny.]





Místo a datum:

Podpis:



ZMOCNĚNÍ
Na zastoupení během řešení stížnosti

Dole podepsaný _____
Identifikátor klienta:
Číslo osobního identifikačního dokladu nebo občanského průkazu:
Rodné jméno:
Jméno matky:
Místo a datum narození:
Adresa bydliště:
(dále jako: Zmocnitel)

tímto zplnomocňuji

(Číslo osobního identifikačního dokladu nebo občanského průkazu:
Rodné jméno:
Jméno matky:
Místo a datum narození:
Adresa bydliště:
(dále jako: Zmocněnec),

Aby jednal/a místo mě a mým jménem

v rámci řízení o řešení stížnosti probíhající u společnosti eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt. (číslo v obchodním rejstříku: 01-10-044141; Sídlo: 1054 Budapest, Szabadság tér 14.), dále souhlasím s tím, a současně společnost eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt. zplnomocňuji k tomu, aby v souvislosti s řízením o řešení stížnosti předal/a tajemství cenného papíru, obchodní tajemství nebo tajemství chráněné jinými právními předpisy pro zmocněnou osobu. V souvislosti s řízením o řešení stížnosti společnost eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt. zbavuji povinnosti mlčenlivosti

Toto oprávnění je platné výhradně pro výše uvedené záležitosti, až do odvolání.

Místo a datum: _____

ZMOCNITEL

ZMOCNĚNĚC

Před námi jako svědky:

SVĚDEK 1:

SVĚDEK 2:

Jméno:
Jméno matky:
Místo a datum narození:
Č. OP:
Podpis:

Jméno:
Jméno matky:
Místo a datum narození:
Č. OP:
Podpis: