

Az AKCENTA CZ a.s. (továbbiakban mint „AKCENTA”) reklamáció ügyintézésének szabályzata leírja az ügyfél és az AKCENTA közti kommunikáció menetét, amely abban az esetben valósul meg, ha az ügyfél úgy véli, hogy az AKCENTA nem tartotta be a Keretszerződésben vagy az Általános Kereskedelmi Feltételben lefektetett, valamint az ide vonatkozó törvényi rendelkezés valamelyikét¹⁾.

1.1 A reklamáció benyújtásának módja és formája

Az AKCENTA a reklamációt csakis írásos formában fogadja el.

Az írásos formában a reklamáció benyújtható az AKCENTA postai címére, Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové 2, Cseh Köztársaság vagy online nyomtatvány segítségével a következő címen: <http://www.akcentacz.hu/reklamacios-rlap.html>. A panaszok kezeléséért felelős részleg a Middle office.

1.2 A reklamálás / panasztétel benyújtásának követelménye

Annak a reklamációnak, amelyet természetes személy nyújt be a következőket kell tartalmaznia: az ügyfél családi és utónevét, a reklamációt benyújtó ügyfél nevében eljáró jogosult személy családi és utónevét, a Keretszerződés számát, a fizetési utasítás számát amelyre a reklamáció vonatkozik, a reklamáció pontos indoklását. A reklamáció ügyintézésének gyorsítása érdekében ajánlatos megadni a kapcsolattartó telefonszámát, valamint e-mail címét.

Annak a reklamációnak, amelyet vállalkozó természetes személy, vagy jogi személy nyújt be a következőket kell tartalmaznia: az ügyfél családi és utónevét²⁾, megnevezését, ill. cégnevét, cégazonosító számát, a reklamációt benyújtó ügyfél nevében eljáró jogosult személy családi és utónevét, a Keretszerződés számát, a fizetési utasítás számát amelyre a reklamáció vonatkozik, a reklamáció pontos indoklását. A reklamáció ügyintézésének gyorsítása érdekében ajánlatos megadni a kapcsolattartó telefonszámát, valamint e-mail címét.

Továbbá ajánlatos a reklamációt alátámasztó releváns tényeket bizonyító dokumentumok melléletként csatolása.

1.3 A reklamáció benyújtásának elfogadására vonatkozó kivételek

Az AKCENTA a reklamációt nem tudja elfogadni amennyiben:

- ▶ nem volt betartva a reklamáció benyújtásra előírt benyújtási mód, a beadvány formája, vagy a beadványnak hiányos a tartalma, és a hiányosság az AKCENTA által megadott, póthatáridőn belül sem kerül orvoslásra,
- ▶ az ügy már bírósági vagy választottbíró előtti eljárás tárgya, vagy az ügyben bírói vagy választottbírói ítélet született,
- ▶ a releváns típusú dokumentumok adatmegőrzési határideje lejárt.

1.4 A reklamáció érvényesítésének határidejei

- ▶ **a belföldi fizetések tranzakcióival kapcsolatos reklamációt** a hiányosságot tartalmazó információ birtokba jutásától számított 15 napon belül a legelőnyösebb benyújtani (pl. a kézbesített számlakivonatból, a fizetési tranzakció avizálásából, stb.),
- ▶ **a külföldi fizetések tranzakcióival kapcsolatos reklamációt** a hiányosságot tartalmazó információ birtokba jutásától számított 30 napon belül a legelőnyösebb benyújtani (pl. a kézbesített számlakivonatból, a fizetési tranzakció avizálásából, stb.),
- ▶ **a többi bankintézeti tranzakciókkal kapcsolatos reklamációt** a hiányosságot tartalmazó információ birtokba jutásától számított 30 napon belül a legelőnyösebb benyújtani,
- ▶ **a belföldi és külföldi tranzakcióval kapcsolatos reklamációt** az ügyfél köteles legkésőbb a pénzeszköz számláról történő leírásától számított 13 hónapon belül benyújtani.

1.5 A reklamáció ügyintézésének határidejei

- ▶ **a belföldi fizetések tranzakcióival, a külföldi fizetések tranzakcióival, valamint a többi banki tranzakciókkal kapcsolatos reklamációkat** az AKCENTA az AKCENTA-nak történő benyújtás, ill. a kézbesítés időpontjától számított 30

¹⁾ Például a 284/2009 Sb. sz. a fizetési kapcsolatokról szóló törvény, a 21/1992. SB. sz. a bankintézetekről szóló törvény, a 256/2004 Sb. sz. a tőkepiacon történő vállalkozásról szóló törvény, a 634/1992 Sb. sz. a fogyasztóvédelemről szóló törvény, a 89/2012 Sb. sz. a polgári törvénykönyv, valamint ezen törvények későbbi hatályban lévő módosításai.

²⁾ A vállalkozó FO-ra érvényes.

napos határidőn belül intézi el,

- ▶ **a benyújtott reklamáció kijavítására, kiegészítésére** számított határidő ideje az ügyintézés 30 napos határidejébe nem számítódik,
- ▶ indokolt esetben, ha az AKCENTA nem képes a panaszt 30 napon belül megoldani, értesíti az ügyfelet az okoról és a eltolt határidőről. Az értesítés tartalmazza továbbá a folyamatot és az új határidőt.

1.6 A reklamáció elintézésének módja

A panasszal az a részleg foglalkozik, amelyet érint. A Middle office és további szakemberek segítségével oldja. Az ügyfél a benyújtott reklamáció ügyintézésének eredményéről, írásos formában, a levelezési címére vagy az email címére tájékoztatást kap.

1.7 Fellebbezés benyújtása a reklamáció ügyintézése ellen

Amennyiben az ügyfél a benyújtott reklamáció ügyintézésének eredményével nem lesz megelégedve panaszával a Compliance részleghez fordulhat.

A reklamációs eljárás vagy a panaszok elintézésének folyamán keletkezett vitás kérdésekről a bíróság dönt.

Összhangban a pénzügyi arbiterről szóló 229/2002 Sb. sz. törvénnyel az ügyfél és az AKCENTA közt meglévő vitában pénzügyi arbiter is illetékes, ez viszont az Ügyfelet nem akadályozza abban a jogában, hogy bírósághoz forduljon. Az ügyfél továbbá panaszával élhet a Cseh Nemzeti Banknál is. Az EP 524/2013 rendelete alapján az ügyfél/fogyasztó panaszt tehet a <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> oldalon is.

1.8 Hozzászólások az AKCENTA szolgáltatásaihoz és termékeihez

Az AKCENTA örömmel fogad minden új ötletet és megjegyzést, amely a szolgáltatásait érinti. Ezeket az ötleteket és megjegyzéseket az AKCENTA központjában, az AKCENTA üzleti képviselőinél, telefonon a 0640 102 346 telefonszámon vagy az info@akcenta.eu e-mail címen lehet benyújtani.

1.9 Zárórendelkezők

A jelen Reklamáció ügyintézésének szabályzata Hradec Královében az AKCENTA központjában, az AKCENTA üzleti képviselőinél, valamint az AKCENTA www.akcentacz.hu web honlapján áll a rendelkezésre.

A jelen Reklamáció ügyintézésének szabályzata kihirdetése napján lép érvénybe és hatályba.

Kelt Hradec Královén 2016.3.1



Milan Cerman

igazgatótanács elnöke



Daniel Johanis

igazgatótanács elnökhelyettese



Jan Karger

igazgatósági tagjának