2025/294

2025.2.13.

A BIZOTTSÁG (EU) 2025/294 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE

(2024. október 1.)

az (EU) 2023/1114 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kriptoeszköz-szolgáltatók általi panaszkezelésre vonatkozó követelményeket, mintadokumentumokat és eljárásokat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre,

tekintettel a kriptoeszközök piacairól, valamint az 1093/2010/EU és az 1095/2010/EU rendelet, továbbá a 2013/36/EU és az (EU) 2019/1937 irányelv módosításáról szóló, 2023. május 31-i (EU) 2023/1114 európai parlamenti és tanácsi rendeletre ([1]) és különösen annak 71. cikke (5) bekezdésének harmadik albekezdésére,

mivel:

(1) Az ügyfelek védelme érdekében a kriptoeszköz-szolgáltatóknak weboldalukon könnyen hozzáférhetővé kell tenniük ügyfeleik számára panaszkezelési eljárásuk egyértelmű, közérthető és naprakész leírását, valamint a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentumot a kriptoeszköz-szolgáltató által a szolgáltatásai forgalmazása vagy az ügyfelekkel való kommunikáció során használt nyelveken.

(2) Biztosítani kell, hogy az ügyfelek panaszaikat a kriptoeszköz-szolgáltató által a szolgáltatásai forgalmazása vagy az ügyfelekkel való kommunikáció során használt nyelveken, valamint a székhely szerinti tagállam és a fogadó tagállam azon hivatalos nyelvein nyújthassák be, amelyek egyben az Unió hivatalos nyelvei is.

(3) Elkerülendő, hogy a kriptoeszköz-szolgáltatók panaszkezelési eljárásai Unió-szerte eltérőek legyenek, az ügyfelek számára lehetővé kell tenni, hogy panaszuk benyújtásához egységesített mintadokumentumot használjanak. Ugyanakkor az ügyfelek számára a lehető legnagyobb rugalmasságot kell biztosítani a panaszok benyújtásához, következésképpen önmagában az nem lehet a panasz elutasításának indoka, hogy az ügyfél nem az említett mintadokumentum használatával nyújtotta be panaszát.

(4) A panaszok gyors és időben történő kezelésének biztosítása érdekében a kriptoeszköz-szolgáltatóknak átvételi elismervény útján vissza kell igazolniuk a panaszok beérkezését, és indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatniuk kell a panaszost arról, hogy a panasz befogadható-e. Közvetlenül a panasz beérkezésének visszaigazolását követően a panaszosnak meg kell kapnia a kapcsolattartó személy vagy szervezeti egység elérhetőségét is, valamint jelezni kell számára a panasszal kapcsolatos döntéshozatal várható határidejét. Amennyiben egy panaszt befogadhatatlannak minősítenek, a kriptoeszköz-szolgáltatónak tájékoztatnia kell a panaszost a döntéséről és a befogadhatatlanság okairól.

(5) A panaszok gyors, időben történő és tisztességes kivizsgálásának biztosítása érdekében a kriptoeszköz-szolgáltatóknak közvetlenül a panasz beérkezését követően értékelniük kell, hogy a panasz egyértelmű és teljes-e, és tartalmazza-e a panasz kezeléséhez szükséges valamennyi információt. Adott esetben a kriptoeszköz-szolgáltatóknak indokolatlan késedelem nélkül további információkat kell kérniük. A kriptoeszköz-szolgáltatóknak össze kell gyűjteniük és ki kell vizsgálniuk a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns információt. A panaszosokat megfelelően tájékoztatni kell a panaszkezelési folyamatról.

(6) A panaszok tisztességes és hatékony kezelésének biztosítása érdekében a panaszokkal kapcsolatos határozatoknak választ kell adniuk a panaszos által a panaszban felvetett valamennyi kérdésre. Ezenkívül az egyenlőség elvének való megfelelést biztosítandó, a hasonló körülmények miatt felmerülő panaszok esetén következetes határozatot kell hozni, kivéve abban az esetben, ha a kriptoeszköz-szolgáltató objektív indokolással alá tudja támasztani a korábban hozott határozattól való esetleges eltérést.

([1]) HL L 150., 2023.6.9., 40. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(7) A panaszok gyors kezelésének biztosítása érdekében a kriptoeszköz-szolgáltatóknak a panaszkezelési eljárásban általuk meghatározott időkereten belül indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatniuk kell a panaszost a panaszra vonatkozó határozatukról. Az említett időkeret nem haladhatja meg a panasz kriptoeszköz-szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontjától számított két hónapot. Kizárólag kivételes körülmények között, amikor a kriptoeszköz-szolgáltató nem tudja betartani ezt az időkeretet, a panaszost tájékoztatni kell a késedelem okairól és a határozathozatal várható időpontjáról.

(8) A kriptoeszköz-szolgáltatók és a panaszosok közötti hatékony interakció biztosítása érdekében a kriptoeszköz-szolgáltatóknak egyértelműen, egyszerűen és könnyen érthetően kell kommunikálniuk a panaszosokkal. Ugyanebből az okból a kriptoeszköz-szolgáltatóknak a kommunikációt írásban, elektronikus úton vagy – a panaszos kérésére – papíron kell folytatniuk.

(9) A panaszkezelés eljárási és tartalmi következetességének biztosítása érdekében a kriptoeszköz-szolgáltatóknak folyamatosan, egy éves időszakra visszatekintve elemezniük kell a panaszkezelési adatokat, beleértve többek között – a panaszkezelési eljárás egyes lépéseire vonatkoztatva – az átlagos feldolgozási időt. Ennek az elemzésnek lehetővé kell tennie, hogy a kriptoeszköz-szolgáltatók haladéktalanul feltárják a panaszkezelési eljárás hatékonysági problémáit, továbbá a kriptoeszköz-szolgáltató panaszkezelési szabályzatainak és eljárásainak következetlenségét vagy megszegését. Az elemzés eredményeinek lehetővé kell tenniük, hogy a kriptoeszköz-szolgáltató tökéletesítse általános panaszkezelési eljárásait.

(10) Annak érdekében, hogy a panaszkezelési eljárások hatékonyak legyenek, és megfeleljenek az ügyfélpanaszok gyors, tisztességes és következetes kezelésére irányuló célkitűzésnek, elengedhetetlen annak biztosítása, hogy a kriptoeszköz-szolgáltató alkalmazottai jól tájékozottak és megfelelően képzettek legyenek a hatáskörükbe tartozó eljárásokat illetően. Az (EU) 2023/1114 rendelet 68. cikkének (4) és (5) bekezdésével összhangban a releváns kommunikációnak és képzésnek hozzá kell járulnia emellett a szabályzatok és eljárások hatékonyságához, továbbá biztosítania kell az azon követelménynek való megfelelést, hogy az alkalmazott személyzet rendelkezzen a ráruházott feladatok ellátásához szükséges tudással, készségekkel és szakértelemmel. A képzést úgy kell kialakítani, hogy megfeleljen a hatékony panaszkezeléssel kapcsolatos igényeknek, ugyanakkor ne jelentsen túlzott terhet a kriptoeszköz-szolgáltatók számára.

(11) A panaszok tisztességes és hatékony kivizsgálásának biztosítása érdekében a kriptoeszköz-szolgáltatónak megfelelő forrásokat kell elkülönítenie panaszkezelésre. Ezeknek a forrásoknak azt is biztosítaniuk kell, hogy a panaszok kezelése során ne merüljön fel összeférhetetlenség. Az (EU) 2023/1114 rendelet 68. cikke (6) bekezdésének megfelelően a kriptoeszköz-szolgáltató vezető testületének értékelnie kell és rendszeresen felül kell vizsgálnia az említett rendelet V. címe 2. és 3. fejezetének való megfelelés érdekében bevezetett szabályzatok és eljárások hatékonyságát. A panaszkezelési szabályzatokra és eljárásokra vonatkozó követelményként és az (EU) 2023/1114 rendelet 68. cikke (6) bekezdésének való megfelelés biztosítása érdekében a kriptoeszköz-szolgáltatók vezető testületének jóvá kell hagynia, majd nyomon kell követnie a panaszkezelési szabályzatok és eljárások végrehajtását.

(12) A személyes adatok e rendelet szerinti kezelését a személyes adatok védelmére vonatkozó, alkalmazandó uniós jognak megfelelően kell végezni. Ez a rendelet nem érinti az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([2]) szerinti jogokat és kötelezettségeket. Ez a rendelet az Európai Értékpapírpiaci Hatóság által az Európai Bankhatósággal szoros együttműködésben kidolgozott és a Bizottsághoz benyújtott szabályozástechnikai standardtervezeteken alapul.

([2]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) Az ESMA nyilvános konzultációt folytatott az e rendelet alapját képező szabályozástechnikai standardtervezetekről, elemezte az esetlegesen kapcsolódó költségeket és hasznot, továbbá kikérte az 1095/2010/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet ([3]) 37. cikkével összhangban létrehozott Értékpapírpiaci Érdekképviseleti Csoport tanácsát. Az (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([4]) 42. cikkének (1) bekezdésével összhangban a Bizottság konzultált az európai adatvédelmi biztossal, aki 2024. június 21-én véleményt nyilvánított,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

1. cikk

Információk, mintadokumentum és a panaszkezelési eljárások ismertetése

(1) E rendelet alkalmazásában „panasz": a kriptoeszköz-szolgáltató valamely ügyfele által egy vagy több kriptoeszköz-szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan kifejezésre juttatott elégedetlenség.

(2) Az (EU) 2023/1114 rendelet 71. cikkének (1) bekezdése szerinti panaszkezelési eljárásnak a következők mindegyikét tartalmaznia kell:

a) a panaszok befogadhatóságának feltételei;

b) tájékoztatás a panaszok benyújtásának és kezelésének díjmentességéről;

c) a panasztétel módjának részletes leírása, beleértve a következőket:

   i. tájékoztatás arról, hogy a panaszok benyújtásához használható a mellékletben meghatározott mintadokumentum;

   ii. a panaszos által rendelkezésre bocsátandó információk;

   iii. annak a személynek vagy szervezeti egységnek a megnevezése és elérhetősége, akihez vagy amelyhez a panaszt intézni kell;

   iv. az elektronikus platform, rendszer, e-mail- vagy postai cím, ahová a panaszt be kell nyújtani;

   v. a nyelv vagy nyelvek, amelyen vagy amelyeken az ügyfél a 3. cikk alapján panaszt nyújthat be;

d) a 3–6. cikkben meghatározott panaszkezelési eljárás ismertetése;

e) a kriptoeszköz-szolgáltató által a panaszkezelési eljárásban megszabott időkeret, amely magában foglalja a panasz beérkezésének a 4. cikkel összhangban történő visszaigazolását, adott esetben további információk bekérését, a panasz kivizsgálását és a panaszra vonatkozó határozat közlését;

f) a panaszok és az azokra válaszul hozott intézkedések nyilvántartásba vételére és biztonságos elektronikus rendszerben való tárolására vonatkozó mechanizmus rövid leírása.

(3) A kriptoeszköz-szolgáltatók a weboldalukon közzéteszik a panaszkezelési eljárások naprakész ismertetését, valamint a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentumot, és biztosítják, hogy mind a leírás, mind a mintadokumentum könnyen elérhető legyen a weboldalukon és bármely olyan releváns digitális eszközről, amelyet az ügyfelek a kriptoeszköz-szolgáltatások eléréséhez használnak. Emellett a kriptoeszköz-szolgáltatók az ügyfelek kérésére és a panaszok beérkezésének visszaigazolásakor rendelkezésre bocsátják ezt a leírást.

([3]) Az Európai Parlament és a Tanács 1095/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Értékpapírpiaci Hatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/77/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 84. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1725 rendelete (2018. október 23.) a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 295., 2018.11.21., 39. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

(4) A panaszkezelési eljárás leírását és a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentumot a kriptoeszköz-szolgáltató által a szolgáltatásai forgalmazása vagy az ügyfelekkel folytatott kommunikáció során használt valamennyi nyelven közzé kell tenni.

(5) A kriptoeszköz-szolgáltató megfelelően dokumentálja a panaszkezelési eljárásokat, és alkalmas belső csatornán keresztül tájékoztatja azokról a releváns pozíciókban dolgozó valamennyi alkalmazottját, akik számára megfelelő képzést biztosít.

(6) A kriptoeszköz-szolgáltató biztosítja, hogy a panaszkezelési eljárásokat a vezető testülete határozza meg és hagyja jóvá, és hatáskörébe tartozzon az eljárások megfelelő végrehajtásának nyomon követése is. A kriptoeszköz-szolgáltató biztosítja, hogy a panaszkezelési eljárásokat a vezető testülete határozza meg és hagyja jóvá, és annak hatáskörébe tartozzon az eljárások megfelelő végrehajtásának nyomon követése is.

(7) A kriptoeszköz-szolgáltató biztosítja, hogy a panasz befogadhatóságára és teljességére vonatkozó feltételek méltányosak és észszerűek legyenek, és ne korlátozzák indokolatlanul a természetes vagy jogi személyek panasztételhez való jogát. Ezek a feltételek nem foglalhatják magukban az e rendelet mellékletében meghatározott mintadokumentum kötelező használatát.

2. cikk

A panaszkezelésre elkülönített források

(1) A kriptoeszköz-szolgáltató megfelelő forrásokat biztosít a panaszok kezeléséhez.

(2) Az (1) bekezdésben említett források hozzáféréssel rendelkeznek a releváns információkhoz.

(3) Az (1) bekezdésben említett elkülönített forrásokért felelős személy közvetlenül a vezető testületnek számol be a panaszkezelési eljárások végrehajtásáról és hatékonyságáról, beleértve a 8. cikkben említett adatokat is, valamint a panaszokra válaszul hozott vagy meghozandó intézkedésekről.

3. cikk

A panasz benyújtásának módja és nyelve

(1) A kriptoeszköz-szolgáltatók biztosítják, hogy az ügyfelek elektronikus úton és papíron is benyújthassák panaszaikat.

(2) A kriptoeszköz-szolgáltatók biztosítják, hogy az ügyfelek panaszaikat benyújthassák:

a) a kriptoeszköz-szolgáltató által a szolgáltatásai forgalmazása vagy az ügyfelekkel való kommunikáció során használt nyelveken;

b) a székhely szerinti tagállam és a fogadó tagállam hivatalos és egyben az Unió hivatalos nyelveinek számító nyelvein.

4. cikk

A panasz átvételi elismervénye és a befogadhatóság ellenőrzése

(1) A kriptoeszköz-szolgáltatók a panasz beérkezését követően indokolatlan késedelem nélkül visszaigazolják a panasz beérkezését, és tájékoztatják a panaszost arról, hogy a panasz befogadható-e.

(2) Amennyiben a panasz nem felel meg az 1. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett befogadhatósági feltételeknek, a kriptoeszköz-szolgáltatók egyértelmű magyarázatot adnak a panaszosnak a panasz befogadhatatlanként történő elutasításának okairól.

(3) A panasz átvételi elismervényének a következők mindegyikét tartalmaznia kell:

a) annak a személynek vagy szervezeti egységnek a neve és elérhetősége, ideértve az e-mail-címet és telefonszámot is, akihez vagy amelyhez a panaszos a panaszával kapcsolatos bármely kérdést intézheti;

b) a panasz beérkezésének időpontja;

c) utalás az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkeretre;

d) elektronikus panasznyomtatvány benyújtása esetén a panasz másolata.

5. cikk

A panaszok kivizsgálása

(1) A befogadható panasz beérkezését követően a kriptoeszköz-szolgáltatók – miután visszaigazolták a panasz átvételét – indokolatlan késedelem nélkül értékelik, hogy a panasz egyértelmű és teljes-e. A kriptoeszköz-szolgáltatók mindenekelőtt azt értékelik, hogy a panasz tartalmaz-e minden szükséges információt. Amennyiben a kriptoeszköz-szolgáltató arra a következtetésre jut, hogy a panasz nem egyértelmű vagy hiányos, bekér minden olyan további információt, amely a panasz megfelelő kezeléséhez szükséges.

(2) A kriptoeszköz-szolgáltatók törekednek a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns információ megszerzésére és megvizsgálására. A kriptoeszköz-szolgáltatók nem írhatják elő a panaszos számára olyan információk biztosítását, amelyek már a birtokukban vannak, vagy amelyeknek – jogszabályi előírás alapján – a birtokukban kell lenniük. A kriptoeszköz-szolgáltatók megfelelően tájékoztatják a panaszost a panasz kezelése érdekében tett további lépésekről. A kriptoeszköz-szolgáltatók indokolatlan késedelem nélkül válaszolnak a panaszos tájékoztatással kapcsolatos észszerű megkereséseire.

6. cikk

Határozatok

(1) A panaszra vonatkozó határozatában a kriptoeszköz-szolgáltató a panaszban felvetett valamennyi kérdéssel foglalkozik, és megindokolja a vizsgálat eredményét. A határozatnak összhangban kell lennie a kriptoeszköz-szolgáltató által hasonló panaszokkal kapcsolatban hozott esetleges korábbi határozatokkal, kivéve, ha a kriptoeszköz-szolgáltató képes megindokolni, hogy miért jutott eltérő következtetésre.

(2) A kriptoeszköz-szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkereten belül, és legkésőbb a panasz kriptoeszköz-szolgáltató általi átvételétől számított két hónapon belül tájékoztatja a panaszost a panaszra vonatkozó határozatáról.

(3) Amennyiben – kivételes helyzetekben – a panaszra vonatkozó határozat nem hozható meg az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkereten, vagy a panasz beérkezésétől számított két hónapon belül, a kriptoeszköz-szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja a panaszost a késedelem okairól, és megjelöli a határozathozatal várható időpontját.

(4) Amennyiben a kriptoeszköz-szolgáltató határozata nem vagy csak részben ad helyt a panaszos kérelmének, a kriptoeszköz-szolgáltató egyértelműen megindokolja határozatát, és tájékoztatást ad a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.

7. cikk

Kommunikáció a panaszosokkal

(1) A panaszok kezelése során a kriptoeszköz-szolgáltató egyértelműen, egyszerűen és könnyen érthetően kommunikál a panaszossal.

(2) A 4–6. cikk alkalmazásában a kriptoeszköz-szolgáltató azon a nyelven kommunikál a panaszossal, amelyen a panaszos a panaszt benyújtotta, amennyiben a panaszos által használt nyelv a 3. cikk (2) bekezdésében említett nyelvek egyike. A kommunikációt írásban, elektronikus úton vagy – a panaszos kérésére – papíron kell folytatni.

8. cikk

A következetes panaszkezelést szolgáló eljárások

A kriptoeszköz-szolgáltató folyamatosan elemzi a panaszkezeléssel kapcsolatos adatokat. Az említett adatok a következők:

a) a panaszkezelési eljárás minden egyes lépésére – beleértve a panasz átvételének visszaigazolását, a vizsgálatot és a válaszadási időt – vonatkozóan az átlagos feldolgozási idő a figyelembe vett releváns időszakban;

b) a beérkezett panaszok száma a figyelembe vett releváns időszakban, továbbá a panaszkezelési eljárás minden egyes lépésére vonatkozóan azon panaszok száma, amelyek esetében a kriptoeszköz-szolgáltató nem tartotta be a panaszkezelési eljárásában meghatározott határidőket;

c) a panaszok által érintett témák kategóriái;

d) a vizsgálatok eredménye.

9. cikk

Hatálybalépés

Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben, 2024. október 1-jén.

a Bizottság részéről
az elnök
Ursula VON DER LEYEN

MELLÉKLET

MINTADOKUMENTUM A PANASZOK BENYÚJTÁSÁHOZ

PANASZ BENYÚJTÁSA

(az ügyfél küldi a kriptoeszköz-szolgáltatónak)

1.a. ***A panaszos adatai***

Vezetéknév / jogi személy neve:

……

Utónév:

……

Európai egyedi azonosító (EUID), vagy ha nem áll rendelkezésre, nemzeti nyilvántartási vagy azonosító szám

……

Jogalany-azonosító (ha rendelkezésre áll):

……

Ügyfél-azonosító (ha rendelkezésre áll):

……

Cím (utca, házszám, emelet) (jogi személy esetében bejegyzett székhely):

……

Irányítószám:

……

Város:

……

Ország:

……

Telefonszám:

……

E-mail-cím:

……

1.b. ***Elérhetőség (ha eltér az 1.a. pontban megadottaktól)***

Vezetéknév / jogi személy neve:

……

Utónév:

……

Cím (utca, házszám, emelet) (jogi személy esetében a bejegyzett székhely):

……

Irányítószám:

……

Város:

……

Ország:

……

Telefonszám:

……

E-mail-cím:

……

2.a. ***A jogi képviselőre vonatkozó információk (értelemszerűen) (a képviselő megbízását igazoló meghatalmazás vagy más hivatalos dokumentum, amelyet csatolni kell ehhez a formanyomtatványhoz)***

Vezetéknév / jogi személy neve:

……

Utónév:

……

Nyilvántartási szám és jogalany-azonosító (ha rendelkezésre áll):

……

Cím (utca, házszám, emelet) (jogi személy esetében a bejegyzett székhely):

……

Irányítószám:

……

Város:

……

Ország:

……

Telefonszám:

……

E-mail-cím:

……

2.b. ***Elérhetőség (ha eltér a 2.a. pontban megadottaktól)***

Vezetéknév / jogi személy neve:

……

Utónév:

……

Cím: utca, házszám, emelet (jogi személy esetében a bejegyzett székhely):

……

Irányítószám:

……

Város:

……

Ország:

……

Telefonszám:

……

E-mail-cím:

……

3. **A panasszal kapcsolatos információk**

3.a. ***A panasz tárgyát képező kriptoeszköz-szolgáltatás teljeskörű azonosítása (azaz a kriptoeszköz-szolgáltató neve, a kriptoeszköz-szolgáltatás hivatkozási száma vagy a kapcsolódó ügyletek egyéb hivatkozásai...)***

……

……

……

3.b. ***A panasz tárgyának leírása***

……

……

……

Kérjük, az előadottakat támassza alá dokumentumokkal.

3.c. ***A panasz alapjául szolgáló tényekhez kapcsolódó időpont(ok)***

……

……

……

3.d. ***Az elszenvedett kár, veszteség vagy hátrány leírása (adott esetben)***

……

……

……

3.e. ***Egyéb megjegyzések vagy releváns információk (adott esetben)***

……

……

……

Kelt _____(hely) _____(dátum)-án/-én

ALÁÍRÁS

PANASZOS / A PANASZOS JOGI KÉPVISELŐJE

Benyújtott dokumentumok (kérjük, jelölje meg a megfelelő négyzetet):

A képviselő megbízását igazoló meghatalmazás vagy más hivatalos dokumentum ☐

A panasz tárgyát képező befektetések szerződéses dokumentumainak másolata ☐

A panaszt alátámasztó egyéb dokumentumok ☐

……

……

……