

## Az ügyfélpanaszok kezelésének lehetőségéről és kezeléséről szóló eljárásrend

A Financial Expert Kft.-hez érkező ügyfélpanaszok kezelésével megbízott  
**fogyasztóvédelmi felelős: Sófalvi Katalin**

### Az ügyfélpanaszok bejelentésének lehetőségei:

#### Személyesen:

1143 Budapest, Stefánia út 16. mfszt. Munkanapokon 09 órától 17 óráig, Sófalvi Katalin segítségével.

#### Telefonon:

06-20/773-7377 – Sófalvi Katalin

Hétfő, kedd, szerda, péntek: 08 órától 17 óráig, csütörtök 08 órától 20 óráig

#### Elektronikus úton:

[https://finex.hu/docs/financial\\_expert\\_kft\\_panaszbejelento.pdf](https://finex.hu/docs/financial_expert_kft_panaszbejelento.pdf) internetes címen bárki számára elérhető a panaszkezeléshez szükséges dokumentáció

<https://onex2.hu/ugyfelportal/> internetes címen azon ügyfelek részére is elérhető a panaszkezeléshez szükséges dokumentáció, akik pénzügyi elemzéseket kérnek és kapnak szerződött közvetítő alvállalkozóinktól.

### Panaszkezelési eljárásrend:

- Amennyiben a panasszal összefüggő hangfelvétel készül, azt egy évig kell megőrizni
- A panaszt jegyzőkönyvben kell rögzíteni és egy másolati példányt díjmentesen a panasszal élő számára rendelkezésére kell bocsátani.
- A válaszadási határidő 30 nap, amennyiben több időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, akkor a határidő vállalásával hosszabbító levelet kell küldeni
- Kiemelten fontos a válasz teljeskörűsége, továbbá a jogorvoslatok pontos megadása
- A panaszokat és a válaszokat 3 évig, a szigorú számadású bizonylatok kezelésénél megegyező módon kell kezelni és őrizni.

Kelt.: Budapest, 2021. 05. 17.



Eckert László