

Alpha Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

(7623 Pécs, József Attila utca 19.)

Panaszkezelési Szabályzata

Verziószám	Hatály	Elfogadó határozat	Módosítás célja	Megjegyzés
3.0	2022.11.08	1/2022.11.08 vezérigazgatói határozat	-	

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 A Szabályzat célja

Az Alpha Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: „**Alapkezelő**”) jelen Panaszkezelési Szabályzatának (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy az Alapkezelő üzleti tevékenységével és üzemszerű tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A jelen szabályzat nyilvános, az az Alapkezelő székhelyén (7623 Pécs, József Attila utca 19.) kifüggesztésre, a honlapján (www.alphaalapkezelolo.hu) pedig közzétételre kerül, továbbá a jelen szabályzat a 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet alapján az Alapkezelő üzletszabályzatának kötelező melléklete. Az Alapkezelő a fenti közzététellel a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványokat (A Panaszkezelési Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató mellékletei). Az Alapkezelő köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Jelen szabályzat célja a jogszabályi megfelelésen túl, hogy biztosítsa az Ügyfelek észrevételeinek, panaszainak minél hamarabbi kivizsgálását és orvoslását a panaszkezelés közérthetőségét, átláthatóságát és kiszámíthatóságát.

További cél a panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával az Alapkezelő munkájának tökéletesítése, folyamataink gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásaink színvonalának folyamatos javítása, ezáltal is az ügyfélkörünk megtartása és folyamatos bővítése.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során igyekszik az Ügyféllel való együttműködésre, jóhiszeműen, tisztességesen, illetve úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

1.2 Szabályzat hatálya, vonatkozó jogszabályok

A jelen Szabályzat hatálya kiterjed az Alapkezelő minden, a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény és a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény hatálya alá eső tevékenységre is.

A Szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon ügyfélbejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely az Alapkezelő általános működését érintik (pl. üzletszabályzat, nyitvatartást érintő kérdések), valamint azokra a szerződések szerinti követelésekre, amelyekhez kapcsolódóan az Ügyfél engedmény iránti kérelemmel fordul az Alapkezelőhöz.

Jelen Szabályzat a fedlapon jelzett naptól lép hatályba, és határozatlan ideig érvényes.

A panasz és méltányossági ügyek kezelését érintő jogszabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet,
- 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (Kbftv.),
- Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény,
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény,
- 2011. évi XCII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról.

2. FOGALMAK

Jelen Szabályzat alkalmazásában:

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A Panaszos lehet Fogyasztó.

Ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli, ide nem értve a Befektetőt;

Befektető: Az Alapkezelő által kezelt befektetési alapokra kibocsátott befektetési jegyek tulajdonosai, vagyis az Alapkezelő termékeivel kapcsolatba kerülő személyek, akik nem közvetlenül az Alapkezelő, hanem a vele szerződéses kapcsolatban álló Partnerek ügyfelei.

Panaszos: Az Ügyfél és a Befektető.

Panasz: szóban (személyesen vagy telefonon) közölt, illetve írásban benyújtott elégedetlenség, egyedi kérelem, reklamáció, kifogás, melyet a Panaszos fogalmaz meg, és amely az Alapkezelő/Partner által tanúsított - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti, illetve az Alapkezelő/Partner által nyújtott termékekkel, szolgáltatásokkal, vagy azok módjával kapcsolatban merült fel. (Idetartoznak továbbá a különböző „képviseltek” (ügyfél, illetve szakmai szövetségek) által továbbított beadványok is). Pénzügyi panaszoknak minősülnek azok a Panaszok, melyek a pénzügyi eszközökkel, illetve a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosak, míg az egyéb kategóriába tartozik minden más.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve a Partnerek által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó egyéb felvilágosítást, mely esetén az Alapkezelő a bejelentés panasznak nem minősülő tényéről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja..

3. PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS TERÜLET

A Társaság mérete nem teszi lehetővé külön egység felállítását, így a megfelelési tanácsadó felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.

4. PANASZFELVÉTELI HELYEK

Panasz szóban, vagy írásban a jelen Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató 1. (illetve 2.) számú mellékleteiben található nyomtatvány használatával is megtehető

- személyesen a Társaság székhelyén (7623 Pécs, József Attila utca 19.), munkanapokon 8.00 – 16.00 óra között
- telefonon a +36 (72) 998-271 számon minden nap az üzleti órákban, illetve minden csütörtöki munkanapon 8.00 – 20.00 óra között, ezen a számon hangrögzítő berendezés rögzíti a panasz felvételét a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett.
- írásban a Társaság székhelyére, e-mailben, az ugyfelszolgalat@alphaalapkezelo.hu címre, faxon a +36 (72) 872-154 számra küldött dokumentumban.

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz az Ügyfél aláírásával érvényes. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes

bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazásra vonatkozó mintadokumentum, illetve a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről szóló tájékoztató elérhető az Alapkezelő honlapján, illetve székhelyén.

Az Alapkezelőhöz e-mailen benyújtott panaszok esetében az Alapkezelő elektronikus úton minden esetben bekéri a panaszos levelezési címét is és az e-mail útján való panaszkezelésre kizárólag akkor kerül sor, ha a panaszos postai elérhetőséget nem ad meg. Az Alapkezelő e-mailen benyújtott panaszok esetében a panasz beérkezéséről szintén elektronikus úton automatikus visszaigazolást küld (a panasz előterjesztésére használt e-mail címre), melyben tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, illetve az Alapkezelő Panaszkezelési Tájékoztató és a panaszkezelés folyamatot részletesen leíró jelen Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségéről, továbbá arról, hogy az ügyfélnek a panaszra adott választ – ha az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn – postai úton küldi meg.

Az Alapkezelő minden esetben a konkrét igény hiányában is határoz a panasz elfogadásáról vagy elutasításáról.

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

Az Alapkezelő a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusán és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Az Alapkezelő a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

A telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A telefonon közölt panaszt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére biztosított a hangfelvétel visszahallgatása, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv, vagy a hangfelvétel másolatának 15 napon belül történő térítésmentes átadása.

Az ügyintézés nyelve: magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell az Ügyfél által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A panaszkezelésnek mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására.

Az Ügyfél által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj felszámolása nélkül kerül sor. A panaszok kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek. A panasz kivizsgálása során az Alapkezelő – a panaszos erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja a panaszost a vizsgálat állásáról.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi.

5. A PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA

Az ügyintézés nyelve: magyar.

Panasz szóban, vagy írásban a jelen Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató 1. (illetve 2.) számú mellékletben található nyomtatvány használatával is megtehető.

Amennyiben az Ügyfélnek a panaszkezelési helyen történő szóbeli panasza helyben, azonnal nem intézhető el a bejelentő teljes megelégedésére, bejelentését a 8. számú mellékletben megtalálható jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panaszos neve,
- b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe és amennyiben a panaszos az elektronikus kapcsolattartás módját választja, az elektronikus elérhetősége,

- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató (Társaság) neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása.

A **szóbeli panaszt** az Alapkezelő azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja az ügyfél által preferált módon (szóban vagy írásban). Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat (az azonosító a hívás időpontja és a panaszos hívószáma).

Az Alapkezelő a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg megküldi, egybekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az Alapkezelő – a **telefonon közölt szóbeli panasz** esetén – a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Alapkezelő az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja, melyről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A visszahívásról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni. A telefonon közölt szóbeli panaszt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig megőrzi.

A fentieknek megfelelően rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszleveleket minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell az Alapkezelő megfelelői tanácsadójának. Ha az ügyfél bizonylattal, vagy egyéb irattal kiegészíti a bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni kell a panaszbejelentéshez.

Az Alapkezelő megfelelői vezetője a nyilvántartásban rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat, majd továbbítja a bejelentés másolatát a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, aki haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

A megfelelői vezető szükség szerint frissíti a nyilvántartás tartalmát, és gondoskodik arról, hogy az Alapkezelő panaszügyi nyilvántartása mindenkor az aktuális állapotoknak megfelelő helyzetet mutassa.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) a panasz sorszámát,
- b) a panaszos nevét/cégnevét,
- c) a panaszos székhelyét/levelezési címét,
- d) a panaszos telefonszámát,
- e) a panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- f) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- g) panaszos igényét,
- h) a panasz benyújtásának módját és időpontját,
- i) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- j) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- k) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- l) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Az Alapkezelő a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,

- c) megvizsgálja, hogy a *b)* pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, *b)* pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával, a vonatkozó jogszabályi alapon kivizsgálni és annak alapján orvosolni vagy elutasítani a konkrét panaszt. A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a valóságos tényállást. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alapkezelőnek az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontosan, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Amennyiben a panasz e-mailen érkezett, úgy az Alapkezelő a választ elektronikusan küldi meg azzal, hogy felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben igényli (és amennyiben korábban nem adta meg, úgy a levelezési címének megadására való felhívással) postai úton is kérheti a válaszlevél megküldését. Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikusan (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az Ügyfél által bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikusan levelezési címről vagy az Alapkezelő által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek. Amennyiben a 30 napos határidőn belül nem adható válasz, az Alapkezelő a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról. Az Alapkezelő a választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Az Alapkezelő a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapkezelő a korábbi álláspontját fenntartja, akkor az Alapkezelő a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a Társaság a beérkezett panaszt megalapozottnak találja, úgy haladéktalanul intézkedik a panasz tárgyát képező ügyben. A Társaság fenntartja a jogot, hogy megalapozatlanság esetén a panaszt elutasítsa.

Amennyiben az ügyfél panaszja:

- a) Nem megalapozott: a szervezeti egység az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld a megfelelési tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja, és a nyilvántartásban rögzíti a válaszlevél leglényegesebb információit. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt.
- b) Megalapozott: a szervezeti egység vezetője intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről írásban tájékoztatja. A tájékoztatás másolatát egyidejűleg továbbítja a megfelelési tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja és a nyilvántartásban rögzíti a válaszlevél leglényegesebb információit, valamint a kapcsolódó korrekciókat.

Az Alapkezelő a panasz bejelentését követő 30 napon belül az ügyfélnek érdemi választ kell, hogy adjon.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult.

Ha az Alapkezelő szerint a panasz a fenti bekezdés a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alapkezelő általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A panaszkezelés előírászerű működését az Alapkezelő a megfelelési vezetője folyamatosan ellenőrzi, azaz minden panasz esetén vizsgálja a válaszadás menetét. Az eredményekről rendszeres beszámol a vezérigazgatónak.

Amennyiben az ügyfél a közvetlenül az Alapkezelőnek írt bejelentését egyidejűleg más fórumoknak is megküldi, és azokat az elintézését követően az Alapkezelő szintén megkapja, úgy az elintézésre hivatkozva minden levelet ismételtelen is meg kell válaszolni, és másolatban el kell küldeni a már korábban megírt választ is.

Ha a panasz lezárása előtt más fórumról is megérkezik a panasz, a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy még milyen fórumokról kapta meg az Alapkezelő a bejelentést.

6. JOGORVOSLAT

Amennyiben az Alapkezelő álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, továbbá a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi hatóságokhoz, testületekhez fordulhat:

Pénzügyi Békéltető Testület (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: +36 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>)

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (székhelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>; továbbiakban: Felügyelet)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény ("Mnbtv.") 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás az MNB hatáskörébe tartozik. Eszerint a Felügyelet ellenőrzi:

- a) az Mnbtv. 39. §-ban meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) által a 39. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel (a továbbiakban: fogyasztó) szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
 - a. a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
 - b. a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
 - c. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek, valamint
- b) az Mnbtv. szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén.

Illetékes bíróság

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – létrejött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány (a jelen Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató 3-5. számú mellékletek) megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az Alapkezelő külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A fogyasztónak nem minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A jelen pontban írt különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

7. ADATKEZELÉS

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek megfelelő kezeléséről. A panasz elintézése után az Alapkezelő törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

Az Alapkezelő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

A panaszkezelés során az Alapkezelő különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) a panaszos igénye
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Panaszkezelési Szabályzat Függeléke:

- ***Panaszkezelési Tájékoztató és annak mellékletei***