

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2016. június 10. napjától

1. A Panaszkezelési Szabályzat tárgyi és személyi hatálya, célja, elvei

1.1 A Szabályzat személyi és tárgyi hatálya

Az OTP Alapkezelő Zrt. („**Alapkezelő**” vagy "**Szolgáltató**") elsődleges céljai között szerepel az ügyfelek és a befektetési jegy tulajdonosok megfelelő színvonalú kiszolgálása, az Alapkezelő által nyújtott szolgáltatások és végzett tevékenység, s az ezt szolgáló folyamatok ügyfél-, illetve befektetői igényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése. E célt szolgálja az alábbi 1.2 pontban meghatározott Ügyfelektől és Befektetőktől érkező panaszok mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek és a jelen Panaszkezelési szabályzatnak („**Szabályzat**”) megfelelő kezelése is. A panaszok ésszerű és gyors kezelése érdekében az Alapkezelő jelen Szabályzatát az alábbi 1.5 pontban meghatározott Kbtv. és a Bszt., valamint az MNB Rendelet rendelkezései szerint, a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank („**Felügyelet**”) iránymutatásaira is tekintettel alakította ki.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat („**Szabályzat**”) az OTP Alapkezelő Zrt. („**Alapkezelő**”) üzleti tevékenységeivel kapcsolatban az alábbiak alapján benyújtott panaszok fogadására, nyilvántartásba vételére, kivizsgálására, megválaszolására, rendezésére (együttesen, illetve bármelyikük: „panaszkezelés”) vonatkozik, az alábbiak alapján (a rövidítéssel hivatkozott jogszabályok meghatározását lásd. alább, a Szabályzat 5.6 pontjában):

- (a) a Kbtv. 23. §-a, 32. § (1) bekezdése, 8. sz. melléklete és az MNB Rendelet 2. § (1) bekezdése alapján a befektetési alapkezelő biztosítja, hogy a befektető a befektetési alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse;
- (b) a Bszt. 3. § (3) bekezdésében foglalt utalószabály alapján az Alapkezelő befektetési szolgáltatási és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenysége körében alkalmazandó Bszt. 121. § és az MNB Rendelet 2. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató biztosítja, hogy az ügyfél a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

1.2 Az ügyfél és a befektető fogalma

Ügyfélnek a Kbtv. 4. § (1) bekezdés 99. pontja értelmében az minősül, aki a Kbtv. alapján a befektetési alapkezelőtől szolgáltatást vesz igénybe, ide nem értve a befektetőt. Az Alapkezelő vonatkozásában tehát ügyfélnek tehát az a személy minősül, amely az Alapkezelőtől portfóliókezelési szolgáltatást [Kbtv. 4. § (1) bekezdés 83. pont; 6. § (2) bekezdés a) pont, 7. § (3) bekezdés a) pont] vagy befektetési tanácsadási szolgáltatást [Kbtv. 4. § (1) bekezdés 22. pont; 6. § (2) bekezdés b) pont, 7. § (3) bekezdés b) pont] vesz igénybe.

Befektetőnek a Kbtv. 4. § (1) bekezdés 24. pontja értelmében a kollektív befektetési értékpapír, azaz a befektetési jegy tulajdonosa (jelen Szabályzat céljaira az Alapkezelő által kezelt befektetési alapok által kibocsátott befektetési jegy tulajdonosa) minősül.

1.3 A Szabályzat célja és elvei

A Szabályzat célja, hogy megfelelő keretként szolgáljon egyrészt az Alapkezelő és ügyfelei közti szerződéses viszonyban az ügyfelek, másrészt az Alapkezelő és az Alapkezelő által

kezelt befektetési alapok által kibocsátott befektetési jegy tulajdonosok (befektetők) vonatkozásában a befektetők által tett panaszbejelentések **tisztességes, kiszámítható, közérthető, transzparens kezelésére**, melynek segítségével megelőzhető, felismerhető és megfelelően kezelhető a ügyfél és az Alapkezelő között esetlegesen felmerülő további érdekellentét, erősíthető az ügyfél és a befektető bizalma.

Az Alapkezelő meghatározó elvnek tekinti, hogy az ügyfelekkel és a befektetőkkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is együttműködjön.

Az Alapkezelő a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. Az Alapkezelő a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből, valamint a befektetőknek az érintett befektetési alap kezelési szabályzatából eredő jogaira vonatkozóan a jóhíszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

Az Alapkezelő eljárása során az olyan fogyasztó által tanúsított fogyasztói magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az Alapkezelő a panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek és a befektetők igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján az Alapkezelő elkötelezett az irányban, hogy a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítsa a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

Az Alapkezelő a Szabályzat módosítása és alkalmazása során az alkalmazandó jogszabályok mellett irányadónak tekintette és tekinti a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlását a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról („**Felügyeleti Ajánlás**”).

1.4 A panaszkezelésért felelős szervezeti egység

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység az Alapkezelő szervezetén belül a Titkárság, mely a panaszbejelentések fogadását végzi, s gondoskodik a panaszkezelés körébe tartozó minden feladat ellátásáról, a panasz tárgyától és tartalmától, a panasz jellegétől függően bevonva a panasz kivizsgálásába és a válasz elkészítésébe az Alapkezelő további szervezeti egységeit, s koordinálva azok tevékenységét.

A Titkárság biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

2. A panasz bejelentése, fogadása

2.1 A panaszosok a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be az Alapkezelőhöz:

2.1.1 a szóbeli panaszt

(a) személyesen vagy meghatalmazott útján, az Alapkezelő székhelyén (1134 Budapest, Váci út 33.); minden munkanapon 8 órától 16 óráig;

- (b) telefonon a +36-1-412-8300 telefonszámon, minden munkanapon (a csütörtököt kivéve) 8 órától 16 óráig, csütörtökön 8 órától 20 óráig;

2.1.2 az írásbeli panaszt

- (a) levélben, az alábbi postacímen: OTP Alapkezelő Zrt., 1876 Budapest vagy a 1134 Budapest, Váci út 33. alatt címen;
- (b) elektronikus levélben, az alábbi címen: levelek@otpalap.hu vagy office@otpalap.hu; folyamatosan, minden nap 0 órától 24 óráig;
- (c) faxon, a +36-1-412-8399 fax számon; folyamatosan, minden nap 0 órától 24 óráig.

2.2 Az Alapkezelő a telefonon történő, a 2.1.1 pontban megadott időkereten belüli panaszbejelentés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, a hívást az Alapkezelő részéről fogadó munkatárs élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő és a panaszos közötti telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt legalább 5(öt) évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, az Alapkezelő által hitelesített jegyzőkönyvet.

2.3 A panaszosnak lehetősége van telefonon időpontot kérni a panasz Alapkezelő székhelyén történő felvételére, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtására, a 2.1 pontban meghatározott módon, illetve helyeken. Az Alapkezelő ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról. Az Alapkezelő javasolja, hogy a panaszos lehetőség szerint írásban nyújtsa be panaszát, vagy ha szóbeli panaszbejelentést kíván tenni, úgy lehetőség szerint éljen az előzetes időpontkérés e pont szerinti lehetőségével.

2.4 Amennyiben a panaszbejelentés elektronikus levél formájában érkezik, vagy a panaszos egyébként kinyilvánította, hogy kész a válasz elektronikus üzenet formájában való fogadására, az Alapkezelő a panaszost elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

2.5 A panaszos a bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül.

2.6 A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is, amely esetben a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya az Alapkezelő rendelkezésére bocsátandó. Az Alapkezelő a meghatalmazott útján történő eljárást meghatalmazás formanyomtatvány elkészítésével és hozzáférhetővé tételével is segítheti.

2.7 Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, illetve a panaszos személyének, ügyfél- vagy befektetői státuszának azonosításához, az Alapkezelő telefonon, illetve írásban megkeresheti a panaszost a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején az Alapkezelő ügyintézője tájékoztatja a panaszost. Telefonos megkeresés esetén, amennyiben a hívó fél úgy nyilatkozik, hogy panaszbejelentést kíván tenni, az adatvédelmi szempontokra tekintettel az Alapkezelő munkatársa a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő adatokra (adott esetben személyes adatokra), illetve az ügyfélként jelentkezett panaszos szerződésére vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfélaazonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfél részére a benyújtott panasszal

kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket. A nem ügyfél-, hanem befektetői státuszú panaszos befektetői státuszának azonosíthatóságához szükség van arra is, hogy a panaszos befektetői státuszáról az Alapkezelő a panaszos által rendelkezésre bocsátott ilyen tárgyú adatok és iratok (igazolás, értékpapír-számla kivonat) alapján meggyőződhessen arról, hogy a panaszos a panasz tárgya szerinti időszakban a panasz tárgya szerinti befektetési alapon befektetési jeggyel rendelkezik, illetve rendelkezett, azaz befektetői minősége fennáll, illetve fennállt.

- 2.8 Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszos részére kizárólag általános tájékoztatás adható az azonosításhoz megjelölendő adatokról. Az Alapkezelő azonosítás hiányában a panaszos
- (i) mint ügyfél szerződésével, annak fennálltával, teljesítésével kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki;
 - (ii) mint befektető által előadottak kivizsgálását, a panasz elbírálását nem kezdheti meg, azzal kapcsolatban a panaszos részére információt nem adhat.
- 2.9 Az Alapkezelő lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon. Az Alapkezelő a honlapján a panaszosok számára elérhetővé teszi az MNB által közzétett formanyomtatványt. Az Alapkezelő az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja, továbbá a panaszbejelentéshez maga által készített és rendszeresített formanyomtatványt is közzétehet (a befektetőkénti panaszbejelentéshez szükséges adatok feltüntetésének megkönnyítése érdekében).
- 2.10 A panasz jellegétől és tartalmától, a panaszos ügyfél vagy befektetői státuszától függ, hogy a panaszbejelentéshez, illetve a kivizsgáláshoz a panaszosnak mely adatokat, információkat és okiratokat kell az Alapkezelő rendelkezésére bocsátania, azonban **a 3.3 pont a), b), d), e), f), i) alpontjaiban foglaltakat a panaszbejelentésnek tartalmaznia kell ahhoz, hogy az adott panaszbejelentés a panaszkezelés tárgyául szolgálhasson, annak kivizsgálása megkezdődhessen.** A panasz kivizsgálására és megválaszolására 30 nap áll az Alapkezelő rendelkezésére attól kezdődően, hogy a mind a benyújtó személye (ügyfél vagy befektető státusza), mind a tartalma szerint panasznak minősülő bejelentés az Alapkezelő rendelkezésére áll, ezért nagyon lényeges, hogy a panaszos által megtett panaszbejelentés tartalmazza mindazon elemeket, melyek az eredményes panaszkezeléshez, a bejelentés érdemi elbírálhatóságához szükségesek. A szóbeli (akár személyes, akár telefonos) panaszbejelentés – különösen, ha nem kifejezetten egyszerű megítélésű kérdéstről van szó - ezt kevésbé képes biztosítani, továbbá a befektetőként tett telefonos panaszbejelentés esetén a befektetői státusz azonosíthatósága, igazolása sem végezhető el, mivel a befektetők nyilvántartását nem az Alapkezelő végzi, a befektető személyének az azonosíthatóságához és a befektetés tényének ellenőrzéséhez szükséges adatok nem állnak az Alapkezelő rendelkezésére, ahhoz az adatok és az azokat alátámasztó iratok panaszos általi szolgáltatása és az alapján az érintett forgalmazó megkeresése útján juthat hozzá, így azok telefonos úton tett panaszbejelentés fogadásakor eleve nem állnak rendelkezésre, nem elérhetőek azonnal.
- 2.11 Annak megítélése során, hogy egy bejelentés a Szabályzat szerinti panasznak minősül-e, akként kezelendő-e, az veendő figyelembe, hogy megfelel-e a bejelentés a Szabályzat 1.1 pontja (a) vagy (b) alpontjának a bejelentést tevő személye (ügyfél vagy befektető) és a bejelentés tárgya, tartalma alapján. Nem kezelendő panaszként az a bejelentés, amely nem ügyféltől vagy befektetőtől érkezett, és az sem, amely – tartalmát tekintve – nem felel meg a panasz (az ügyfélpanasz vagy a befektetői panasz) jelen Szabályzat 1.1 pontjában adott meghatározásának.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérést, javaslatot fogalmaz meg, az Alapkezelő által nyújtott szolgáltatásokról vagy a kezelt alapokról

információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

Nem kezelendő panaszként az a megkeresés, levél sem, mely nem az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó konkrét kifogást fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak a bármely irányú befektetési döntéshez kért vélemény, tanács kérését tartalmazó levél sem. Az Alapkezelő befektetési tanácsadást csak kifejezetten erre irányuló, erre szóló írásbeli szerződés alapján végez, az erre vonatkozó jogszabályi előírások betartása mellett, így szóbeli vagy írásbeli, eseti megkeresés alapján nem áll módjában befektetési tanácsot adni. Az Alapkezelő által panaszkezelés körében vagy azon kívül adott válaszlevélben szereplő semmilyen közlés, információ nem szolgál és nem tekinthető az Alapkezelő által adott befektetési tanácsnak.

Amennyiben az Alapkezelőhöz intézett, a küldő által panaszbejelentésként hivatkozott bejelentés nem az Alapkezelő ügyfelétől érkezett és az – az abból megállapítható adatok, információk és a bejelentés tárgya, tartalma alapján – nem is tekinthető befektetőként tett, Alapkezelőt érintő panaszbejelentésnek, az Alapkezelő a bejelentésre adott válaszában tájékoztatja erről a bejelentést tevő személyt.

A jelen Szabályzat alapján panasznak nem minősülő megkeresés, levél Alapkezelő általi megválaszolása nem tekinthető az adott megkeresés, levél panaszbejelentéskénti minősítéseként az Alapkezelő részéről, amennyiben a válaszlevél az nem ekként minősíti.

2.12 Az Alapkezelő adatai, elérhetőségei:

OTP Alapkezelő Zrt.

Cégjegyzékszám: 01-10-043959, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 33. alatt címen;

Postacím: 1876 Budapest

Email cím: levelek@otpalap.hu, office@otpalap.hu

Telefon: +36-1-412-8300

Telefax: +36-1-412-8399

3. A panasz kivizsgálása; válaszadás a panaszra

- 3.1 Az Alapkezelő a személyesen közölt vagy a telefonon bejelentett szóbeli panaszt, amennyiben valamennyi szükséges információ rendelkezésre áll (beleértve a panaszos ügyfél vagy befektető minőségének azonosításához szükséges, igazolt adatokat) azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha ez nem lehetséges vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve az nem vezet a panaszos szempontjából eredményre, az Alapkezelő a panaszról és – adott esetben - az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - az álláspontjával együtt - a 3.4 pontban írtaknak megfelelően megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Amennyiben a személyesen tett szóbeli panaszbejelentés alkalmával felvett jegyzőkönyv nem tartalmazza az Alapkezelőnek a panasszal kapcsolatos álláspontját (pl., ha ahhoz további adatok, információk beszerzésére és körülmények megvizsgálására van szükség), úgy az Alapkezelő panasszal kapcsolatos álláspontját az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően küldött válaszlevél tartalmazza.

- 3.2 Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az Alapkezelő köteles a panaszossal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 3.3 A 3.1 pont szerinti jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza, a panaszos adatait és a panasz tárgyát, a panasz alapjául fekvő tényállás illetően a panaszos által előadott és igazolt adatok alapján:
- (a) a panaszos neve és annak megjelölése, hogy a panaszt ügyfélként vagy befektetőként terjeszti elő,
 - (b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, amennyiben rendelkezésre áll, elektronikus elérhetősége, az értesítés panaszos által választott módja,
 - (c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - (d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, a panaszos igénye,
 - (e) a panasszal érintett szerződés száma, illetve egyéb, azonosításra alkalmas megjelölése, illetve – a befektetői minőségben benyújtott panasz esetén - az Alapkezelő által kezelt azon alap megjelölése, melyben a panaszos befektetéssel rendelkezik/rendelkezett a panasz tárgya szerinti időpontban, továbbá az ezen befektetéssel kapcsolatos egyéb, a panasz tárgya szempontjából releváns adatok megjelölése (beleértve a forgalmazó, illetve értékpapír-számlavezető megjelölését) és ezek okirati igazolása,
 - (f) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos által eredetiben bemutatott és másolatban átadott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - (g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása,
 - (h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - (i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
 - (j) az Alapkezelő neve és címe.
- 3.4 Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak. A panaszos ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára az Alapkezelő a jogszabályi követelményeknek megfelelő válaszát a korábbi panaszra adott válaszzevevőre utalással vagy annak csatolásával is megadhatja. A panaszos olyan tárgyban benyújtott ismételt panaszára, mely tárgyban az arra jogosult hatóság vagy testület vagy bíróság már lefolytatta a tartalmát tekintve a panasz tárgyát képező kifogás elbírálását jelentő eljárást a panaszos kezdeményezésére, az Alapkezelő a választ ezen eljárásra, illetve az annak lezárását jelentő határozatra hivatkozással is megadhatja. Az Alapkezelő a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- 3.5 A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint, illetve attól függően, hogy a panaszos befektetőként vagy ügyfélként tett panaszt, továbbá attól függően is, hogy a panaszos fogyasztónak minősül-e - a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank („MNB” vagy „Felügyelet”) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja vagy a Pénzügyi Békéltető Testület („PBT”) eljárását kezdeményezheti (a jogorvoslati lehetőségekről és azok elérhetőségéről való tájékoztatást a jelen Szabályzat 5. pontja is tartalmazza).
- 3.6 Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ legalább öt (5) évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
- 3.7 Az Alapkezelő a Panaszkezelési Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

- 3.8 Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval mint panaszossal szemben külön díjat nem számíthat fel.
- 3.9 A panaszos adatait az Alapkezelő az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az Infotv. 6. § (6) bekezdése értelmében az érintett kérelmére, kezdeményezésére indult bírósági vagy hatósági eljárásban az eljárás lefolytatásához szükséges személyes adatok tekintetében, az érintett kérelmére indult más ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az érintett hozzájárulását vélemezni kell. A panaszos panaszbejelentése – az abban közölt vagy hivatkozott adatok, tényállási elemek tekintetében – a panaszos ezen adatok, információk Alapkezelő általi kezeléséhez, az azokhoz való hozzáférésehez való hozzájárulásának minősül.
- 3.10 **Az Alapkezelő fogadja, megvizsgálja az ügyfelek és a befektetők panaszának minősülő és a Szabályzat szerinti panaszkezelés hatálya alá eső bejelentéseit és válaszol azokra, azonban nem ad pénzügyi vagy befektetési tanácsot és nem szolgál olyan információval, amely nem tartozik a panaszkezelés körébe vagy amellyel kapcsolatban titoktartási kötelezettség terheli.**

4. Panaszkezelési nyilvántartás

- 4.1 Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Az Alapkezelő nyilvántartást vezethet – az általa megválaszolt - azon megkeresésekről is, melyek nem minősülnek panasznak, így nem esnek a jelen Szabályzat szerinti panaszkezelés hatálya alá.
- 4.2 A panaszkezelési nyilvántartásnak a 3.3 pontban írtakon túlmenően tartalmaznia kell legalább
- (a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - (b) a panasz benyújtásának időpontját,
 - (c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - (d) a (c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - (e) a panasz megválaszolásának időpontját (postai úton történő válaszadás esetén a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát).

5. Jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatás

- 5.1 Amennyiben a panaszos a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet és új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az Alapkezelőtől a 2.9 pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés, illetve az arra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben az Alapkezelő ismét megvizsgálja panaszát. Ezen ismételt felülvizsgálatra a panasz kezelésére vonatkozó, jelen Szabályzatban foglalt szabályok egyebekben megfelelően alkalmazandóak, azzal, hogy az Alapkezelő az általa elvégzett ezen felülvizsgálat eredményéről a panaszos e pont szerinti új bejelentése vételétől számított 30 napon belül megküldött válaszában tájékoztatja a panaszost.
- 5.2 Abban az esetben, ha a panaszos a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az Alapkezelő nem megfelelően kezelte, a panaszos státuszától (befektető vagy ügyfél), a panasz jellegétől, tartalmától, a panaszos igényétől függően az alábbi hatósághoz, testülethez, illetve bírósághoz fordulhat:

- (a) amennyiben a panaszos fogyasztónak minősül és az Alapkezelő ügyfele (azaz az Alapkezelővel az Alapkezelő által nyújtott befektetési szolgáltatások igénybe vételére vonatkozóan az Alapkezelővel szerződéses jogviszonyban áll), a közte és az Alapkezelő közti, - szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy mint pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mint az MNB által működtetett szakmailag független testülethez fordulhat;
- (b) amennyiben a panaszos fogyasztónak minősül és az Alapkezelő ügyfele, a közte és az Alapkezelő között létrejött szerződéssel kapcsolatos, az (a) pontban írt körön (azaz a közte és az Alapkezelő közti, - szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével között létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy mint pénzügyi fogyasztói jogvita) kívüli vitás ügy rendezése érdekében a panaszos a Pp. szabályai szerint, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bírósághoz fordulhat;
- (c) amennyiben a panaszos az Alapkezelő ügyfele, nem minősül azonban fogyasztónak, a közte és az Alapkezelő között létrejött szerződéssel kapcsolatos vitás ügy rendezése érdekében a Pp. szabályai szerint, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bírósághoz fordulhat;
- (d) amennyiben a panaszos fogyasztónak minősül és befektetői minőségében élt panasszal, azaz nem áll az Alapkezelővel annak ügyfeleként szerződéses jogviszonyban, úgy - a fogyasztói jogok sérelme esetén - az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

5.3 Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségei

MAGYAR NEMZETI BANK
PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon:+ 36 40 203 776
Fax:+ 36 1 489 9102
Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem, panasz benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok

- elektronikus elérhetősége:

<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

5.4 A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei

Pénzügyi Békéltető Testület

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP, Pf: 172.,
Telefon: +36 40 203 776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendjének elektronikus elérhetősége:
<http://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/mukodesi-rendunk>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetősége:

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

- 5.5 **A fogyasztó kérheti az 5.3-5.4 pontokban hivatkozott formanyomtatványok Alapkezelő általi költségmentes megküldését is. Ezen - a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó - fogyasztói igény az alábbi elérhetőségeken terjeszthető elő:**

OTP Alapkezelő Zrt.

Postacím: 1876 Budapest
 Email cím: levelek@otpalap.hu, office@otpalap.hu
 Telefon: +36-1-412-8300
 Telefax: +36-1-412-8399

Az Alapkezelő a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – az Alapkezelő rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

5.6 Jogsabályok

A jelen Szabályzatban rövidítéssel hivatkozott jogsabályok az alábbiak:

Kbftv.	a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény
Bszt.	a befektetési vállalkozásokról és az árutózsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény
MNB tv.	a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
MNB Rendelet	a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet
Pp.	a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény
Infotv.	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

5.7 Fogalmak

A jelen Szabályzatban alkalmazott fogalmak az alkalmazandó jogsabályokban, illetve ehelyütt, illetve a Szabályzat más pontjaiban meghatározott jelentéstartalommal értendők. Ezek közül külön is kiemelendők az alábbiak:

fogyasztó	az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy [MNB tv. 81. § (2)]
-----------	---

	bek.]
pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány:	az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem [MNB Rendelet 4. § (7) bekezdés]
pénzügyi fogyasztói jogvita	a fogyasztó és az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet között - szolgáltatás igénybevételére vonatkozó - jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy [MNB tv. 96. § (1) bek.]