



Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2019. november 05-től

I.	Bevezető rendelkezések	3
II.	Általános rendelkezések	3
II.1.	Alapelvek.....	3
II.2.	Értelmező rendelkezések	4
III.	Részletes rendelkezések.....	6
III.1.	A panaszkezelésért felelős szervezeti egység	6
III.2.	A panasz bejelentésének módjai.....	6
III.3.	Panasz fogadása	7
III.3.1.	Szóbeli panasz fogadása.....	7
III.3.2.	Írásbeli panasz fogadása.....	9
III.3.3.	Közös szabályok a panaszfogadásra vonatkozóan	9
III.4.	A panasz kivizsgálása	10
III.5.	Bekért dokumentumok köre	11
III.6.	Panaszra történő válaszadás	11
III.6.1.	A panaszra adott válasz tartalmi elemei	11
III.6.2.	Fogyasztónak minősülő ügyfélnek adott válasz többletkövetelményei	12
III.6.3.	Ismételt panasz esetén követendő eljárás.....	13
III.7.	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	13
III.8.	Nem minősül panasznak	14
III.9.	Panaszkezelési nyilvántartás	14
IV.	Záró rendelkezések	15
V.	Mellékletek és Függelékek	15

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

(1) Az OTP Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: Alapkezelő) 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.

(2) 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 jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

(3) 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.

(4) 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.

(5) Jelen szabályzat határozza meg az Alapkezelő részére eljuttatott panaszok kivizsgálásának a rendjét.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

II.1. Alapelvek

(6) A Szabályzatban hivatkozott illetve vonatkozó jogszabályok:

- a/ 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (a továbbiakban: Kbftv.);
- b/ 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- c/ 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (a továbbiakban: Bszt.);

- d/ a Bizottság 2016. április 25-i (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről (a továbbiakban: 2017/565 EU Rendelet);
- e/ 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; a továbbiakban: GDPR);
- f/ információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);

II.2. Értelmező rendelkezések

(7) Jelen utasítás alkalmazásában a szabályozásban betöltött szerepek vonatkozásában az egyes fogalmak jelentése a következő:

- a/ panasz: panasznak minősül minden olyan, szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben a panaszos elégedetlenségét fejezi ki az Alapkezelővel, annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével illetve bármely munkatársának eljárásával kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá, amennyiben a panaszos az Alapkezelő befektetési szolgáltatására vonatkozó szerződéskötést megelőző, a befektetési szolgáltatásra vonatkozó szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja. Nem minősül panasz az Alapkezelőhöz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul, továbbá a méltányossági kérelem sem.
- b/ panaszos: panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki kifogással él az Alapkezelővel, annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével illetve bármely munkatársának eljárásával kapcsolatban (ügyfél, leendő ügyfél, befektető).
- c/ befektető: az Alapkezelő által kezelt alap által kibocsátott kollektív befektetési értékpapír tulajdonosa.
- d/ fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

- e/ ügyfél: aki az Alapkezelőtől befektetési szolgáltatást vesz igénybe, ide nem értve a befektetőt. Az Alapkezelő vonatkozásában tehát ügyfélnek az a személy minősül, aki az Alapkezelőtől portfóliókezelési szolgáltatást vesz igénybe.
- f/ leendő ügyfél: az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, akinek vonatkozásában az Alapkezelőt a Bszt. illetve a 2017/565 EU Rendelet alapján kötelezettség (így például: tájékoztatási kötelezettség) terheli.
- g/ ügyintéző: a panasz kezeléséért felelős személy, aki gondoskodik a panaszbejelentések fogadásáról illetve gondoskodik a panaszkezelés körébe tartozó minden feladat ellátásáról.
- h/ portfóliókezelés: az a tevékenység, amelynek során az ügyfél eszközei előre meghatározott feltételek mellett, az ügyfél által adott megbízás alapján, az ügyfél javára pénzügyi eszközökbe kerülnek befektetésre és kezelésre azzal, hogy az ügyfél a megszerzett pénzügyi eszközökből eredő kockázatot és hozamot, azaz a veszteséget és a nyereséget közvetlenül viseli.
- i/ befektetési szolgáltatási tevékenység: a Bszt. 5.§ (1) bekezdésében meghatározott tevékenységek. Az Alapkezelő a befektetési szolgáltatási tevékenységek közül portfóliókezelési tevékenység végzésére jogosító engedéllyel rendelkezik.
- j/ forgalmazó: az a hitelintézet és befektetési vállalkozás, amely az Alapkezelő által kezelt alapok által kibocsátott befektetési jegyek forgalmazásában, a Bszt. és más alkalmazandó, mindenkor hatályos jogszabályokban foglaltak alapján, forgalmazóként működik közre a befektetési jegyek forgalmazásában.
- k/ közokirat: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 323.§ (1) bekezdésében meghatározott irat.
- l/ teljes bizonyító erejű magánokirat: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325.§ (1) bekezdésében meghatározott irat.

III.RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

III.1. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység

(8) A panaszkezelésért felelős szervezeti egység az Alapkezelő szervezetén belül a Compliance, mely a panaszbejelentések fogadását végzi, s gondoskodik a panaszkezelés körébe tartozó minden feladat ellátásáról.

(9) A Compliance a panasz tárgyától és tartalmától illetve a panasz jellegétől függően bevonja a panasz kivizsgálásába és a válasz elkészítésébe az Alapkezelő további szervezeti egységeit, és koordinálja azok tevékenységét.

(10) Az Compliance biztosítja a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást.

(11) A Compliance terület feladata ezen túlmenően a panaszkezeléssel kapcsolatosan, az MNB részére teljesítendő adatszolgáltatás teljesítése az Alapkezelő Adatszolgáltatási Szabályzata alapján.

III.2. A panasz bejelentésének módjai

(12) Panasz benyújtására a következő lehetőségeket biztosítja az Alapkezelő:

a/ szóban

- személyesen az Alapkezelő székhelyén (1026 Budapest, Riadó utca 1-3.); minden munkanapon 8 órától 16 óráig;
- telefonon a +36-1-412-8309 telefonszámon, minden munkanapon 8 órától 16 óráig,

b/ írásban

- személyesen vagy más által átadott irat útján az Alapkezelő székhelyén;
- levélben, az alábbi postacímen: OTP Alapkezelő Zrt., 1026 Budapest, Riadó utca 1-3.;
- elektronikus levélben, az alábbi címen: panasz@otpalapkezelo.hu folyamatosan, minden nap 0 órától 24 óráig;
- faxon, a +36-1-412-8399 fax számon; folyamatosan, minden nap 0 órától 24 óráig.

(13) A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Alapkezelő a honlapján a Panaszkezelési menüpontban elérhetővé teszi a panaszkezelési eljárásban alkalmazandó meghatalmazás mintát.

III.3. Panasz fogadása

III.3.1. Szóbeli panasz fogadása

Telefonon közölt panasz fogadása

(14) Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

(15) Telefonos megkeresés esetén, amennyiben a hívó fél úgy nyilatkozik, hogy panaszbejelentést kíván tenni, az ügyintéző:

- a/ tájékoztatja a hívó felet arról, hogy a telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi és
- b/ az adatvédelmi szempontokra tekintettel, a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását.

(16) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyintéző a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

(17) Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő és a panaszos közötti telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi.

(18) A panaszos kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített, az Alapkezelő által hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Személyesen közölt panasz fogadása

(19) A személyesen közölt szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni kell.

(20) Ha a szóbeli panasz orvoslása azonnal nem lehetséges, az Alapkezelő a panaszról és – adott esetben - az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és

- a/ személyesen közölt szóbeli panasz egy másolati példányát a panaszosnak átadja;
- b/ telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - az álláspontjával együtt megküldi.

(21) A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a/ a panaszos neve és annak megjelölése, hogy a panaszt ügyfélként, leendő ügyfélként vagy befektetőként terjeszti elő;
- b/ a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, telefonszáma, és amennyiben rendelkezésre áll, elektronikus elérhetősége
- c/ az értesítés panaszos által választott módja,
- d/ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- e/ a panasz részletes leírása az egyes panaszelemekkel elkülönítetten történő rögzítése, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, a panaszos igénye,
- f/ ügyfélként vagy leendő ügyfélként benyújtott panasz esetén a panasszal érintett szerződés vagy szerződéstervezet azonosításra alkalmas megjelölése,
- g/ befektetői minőségben benyújtott panasz esetén, az Alapkezelő által kezelt azon alap megjelölése, melyben a panaszos befektetéssel rendelkezik vagy 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,
- h/ a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos által eredetiben bemutatott és másolatban átadott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- i/ a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása,
- j/ a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- k/ meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- l/ az Alapkezelő neve és címe, a Compliance terület elérhetősége.

(22) 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.

III.3.2. Elektronikus úton tett panasz fogadása

(23) 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.

III.3.3. Közös szabályok a panaszfogadásra vonatkozóan

(24) 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 megkeresi a panaszost a hiányzó adatok pótlása érdekében.

(25) A 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 meggyőződhesen 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.

(26) Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszos részére kizárólag általános tájékoztatás adható az azonosításhoz megjelölendő adatokról illetve titokvédelem alá nem tartozó információkról.

(27) Az Alapkezelő általi azonosítás hiányában a panaszos

- a/ mint ügyfél szerződésével, annak fennálltával, teljesítésével kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki;
- b/ mint befektető által előadottak kivizsgálását, a panasz elbírálását nem kezdheti meg, azzal kapcsolatban a panaszos részére információt nem adhat.

(28) A panaszos az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt is alkalmazhatja, amelyet az Alapkezelő elérhetővé tesz a honlapján. Az Alapkezelő az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

III.4. A panasz kivizsgálása

(29) Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számíthat fel.

(30) A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz kivizsgálása

(31) A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni. Ha a 30. naptári nap munkaszüneti napra esik, úgy az Alapkezelő az azt megelőző utolsó munkanapig megküldi a választ a panaszosnak.

(32) Ezen időtartam kezdőnapja az a nap, amikor az alábbi két feltétel egyidejűleg teljesül:

- a/ a benyújtó személye egyértelműen tisztázott (azaz, hogy a panaszos ügyfélként, befektetőként jár-e el),
- b/ a tartalma szerint panasznak minősülő bejelentés az Alapkezelő rendelkezésére áll.

(33) Amennyiben a beérkezett panasz teljes körű kivizsgálásához és megválaszolásához további információk bekérése szükséges a panaszostól, úgy az Alapkezelő intézkedik a panaszos megkereséséről és az információk bekéréséről. Ha nem adható válasz 30 napon belül, az Alapkezelő tájékoztatja a panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálata befejezésének várható időpontját.

Írásbeli panasz kivizsgálása

(34) Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg a panaszosnak.

(35) Ezen időtartam kezdőnapja az a nap, amikor az alábbi két feltétel egyidejűleg teljesül:

- a/ a benyújtó személye egyértelműen tisztázott (azaz, hogy a panaszos ügyfélként, leendő ügyfélként vagy leendő ügyfélként vagy befektetőként jár-e el),
- b/ a tartalma szerint panasznak minősülő bejelentés az Alapkezelő rendelkezésére áll.

(36) Amennyiben a beérkezett panasz teljes körű kivizsgálásához és megválaszolásához további információk bekérése szükséges a panaszostól, úgy az Alapkezelő intézkedik a panaszos megkereséséről és az információk bekéréséről. Ha nem adható válasz 30 napon

belül, az Alapkezelő tájékoztatja a panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálata befejezésének várható időpontját.

III.5. Bekért dokumentumok köre

(37) Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a panaszostól:

- a/ név
- b/ lakcím, székhely, levelezési cím,
- c/ telefonszám,
- d/ értesítés módja,
- e/ panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- f/ panasz leírása, oka,
- g/ panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- h/ meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- i/ panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

(38) Az Alapkezelő a panaszos adatait az Infotv- és a GDPR rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

III.6. Panaszra történő válaszadás

III.6.1. A panaszra adott válasz

A panaszra adott válasz tartalmi elemei

(39) Az Alapkezelő a panasz kivizsgálását követően válaszában közérthetően és részletesen kitér a következőkre:

- a/ panasz teljes körű kivizsgálásának az eredménye,
- b/ a panasz rendezésére vagy a megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve
- c/ a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára,

- d/ a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltételre, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegére (szükség szerint).

Ügyféltől származó panaszbejelentésre adott válasz megküldése

(40) Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton küldi meg, amennyiben az ügyfél illetve leendő ügyfél:

- a/ ettől eltérően nem rendelkezett és
- b/ a panaszt a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

A (40) bekezdés szerinti esetekben kívül, az Alapkezelő írásban, postai úton küldi meg válaszát a panaszos részére az Iratkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint.

Befektetőtől származó panaszbejelentésre adott válasz megküldése

(41) Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton küldi meg, amennyiben a befektető:

- a/ ettől eltérően nem rendelkezett és
- b/ a panaszt elektronikus úton küldte.

(42) A (41) bekezdés szerinti esetekben kívül, az Alapkezelő írásban, postai úton küldi meg válaszát a panaszos részére az Iratkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint.

III.6.2. Fogyasztónak adott válasz többletkövetelményei

(43) Az Alapkezelő a fogyasztót a panasz elutasítása esetén figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz:

- a/ a portfóliókezelési 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 irányul.

(44) Ha az Alapkezelő szerint a panasz a (43) bekezdés a\ és b\ pontját is érinti, akkor a fogyasztót figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a\, illetve a b\ pont körébe.

(45) A fogyasztó panasza elutasítása esetén a válaszban figyelemfelhívásra alkalmas módon fel kell tüntetni:

- a/ a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint
- b/ a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét,
- c/ tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alapkezelő általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

III.6.3. Ismételt panasz esetén követendő eljárás

(46) 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 válaszlevélre utalással vagy annak csatolásával is megadhatja.

(47) 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.

III.7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

(48) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a/ Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.; telefon: +36 80 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mbn.hu.

b/ Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Postafiók: 777.; telefon: +36 80 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

c/ bíróság.

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

(50) A fogyasztónak minősülő ügyfél a (43) bekezdésben foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti.

(51) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a (43) bekezdésben foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

III.8. Nem minősül panasznak

(52) 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, továbbá a méltányossági kérelem sem.

(53) Amennyiben a kifogás, az Alapkezelő által kezelt alapok forgalmazásával kapcsolatos eljárásra is vonatkozik, úgy az Alapkezelő tájékoztatja a panaszost, hogy forduljon a panasz megválaszolásában illetékes forgalmazóhoz és egyben megadja, hogy a panaszos, a forgalmazók mely elérhetőségein tudja panaszát bejelenteni.

III.9. Panaszkezelési nyilvántartás

(54) Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

a/ a panaszos nevét,

b/ a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

c/ a panasz benyújtásának időpontját,

- d/ a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e/ az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f/ a panasz megválaszolásának időpontját (postai úton történő válaszadás esetén a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, elektronikus úton küldött válasz esetén az elküldés dátumát).

(55) A Panaszkezelési nyilvántartás vezetéséért a Compliance terület felel.

(56) A panaszt és arra adott választ az Alapkezelő öt évig megőrzi.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

(57) Az Alapkezelő a Panaszkezelési Szabályzatot a székhelyén az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól látható, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

(58) Jelen utasítás 2019.november 05-én lép hatályba.

V. MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK

(59) Jelen utasításhoz nem készültek mellékletek és függelékek.