

# FINATECH Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt.

## Panasz ügyintézési és panaszkezelési szabályzat

Dokumentum verziókövetés			
Verzió száma	Módosítás rövid leírása	Módosította	Hatálybalépés dátuma
v1.0	Első munkaváltozat		
v2.0	Felülvizsgálat	Igazgatósági határozat	2019.01.15.
v3.0	Felülvizsgálat a 2019. március 1.től hatályos 46/2018. MNB rendelet alapján	Igazgatósági határozat	2019.04.02.

Szervezet neve: FINATECH Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Címe: 1013 Budapest, Krisztina körút 32.

Adószáma: 24112222-2-41

Hatályba lépett 2019. 04. 02.

Kornis Gábor  
Igazgatóság tagja

Kiszely Ada Gerda  
Igazgatóság tagja

FINATECH Capital Kockázati Tőkealap-kezelő  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

## Tartalomjegyzék

1	Alapelvek .....	2
2	Alapfogalmak .....	2
3	A szabályzat hatálya .....	3
4	Általános panaszkezelési szabályok .....	4
5	A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása .....	5
6	A panasz bejelentése, felvétele .....	5
7	A panasz rögzítése .....	8
6	A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos teendők .....	10
7	A Compliance területi felelőse .....	10
8	Szabályzat elfogadása és felülvizsgálata.....	10
9	Panaszkezeléshez kapcsolódó normaanyag:.....	11
10	Záradék.....	11

## 1 Alapelvek

Az FINATECH Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt. (továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, a meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatot tartalmazza, amelyeket a Társaság panaszkezelési tevékenysége során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer.

A hatékonyabb, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó panaszkezelési gyakorlat hozzájárul a Társaság működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez és megerősítéséhez, a reputációs kockázatok csökkentéséhez, továbbá a Társaság és az ügyfél között felmerülő esetleges jogviták hatékony kezeléséhez, valamint a jövőbeni jogviták kialakulásának megelőzéséhez. A Társaság együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

A Társaság a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Társaság panaszkezeléssel foglalkozó munkavállalói olyan panaszkezelési eljárást folytatnak, amely segítségével képesek megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

A Magyar Nemzeti Bank követendő gyakorlatának megfelelően, a Társaság panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt a panaszkezeléssel foglalkozó ügyintéző fokozottan törekszik biztosítani a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A válaszadás a közérthetőségi elvárásoknak akkor felel meg, ha a Társaság nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a cég számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell a Társaság tevékenységébe építeni.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárási szabályok szerint kezeli.

## 2 Alapfogalmak

### **Panasz:**

A befektetőnek az Alapkezelő – szerződéskötés létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) jelenti.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

**A panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a Társaság szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje vagy tulajdonosa.

**Meghatalmazott:** A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság szervezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

A bejelentéskor a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

**Ügyfél:** Panaszos és meghatalmazottja együttvéve. Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

A Társaság a Kbtv. által meghatározottak szerint a magyar cégjegyzékbe bejegyzett, magyarországi székhellyel rendelkező, zártkörűen működő részvénytársaság formájában működő gazdasági társaság, amely a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 2012. november 12-én kelt H-EN-III-1112/2012. számú engedélyében foglaltak szerint kockázati tőkealap-kezelési tevékenység végzésére jogosult társaságként tevékenykedik, ill. a Magyar Nemzeti Bank H-EN-III-16/2015. számú határozatában megjelölt tevékenységek végzésére jogosult.

A Társaság nem rendelkezik ügyfélszámlavezetésre vonatkozó engedéllyel, így a klasszikus értelemben vett ügyfelet sem tart nyilván.

Jelen szabályzat alapján, ahol a szabályzat ügyfelet említ, ott a Társaság által kezelt Alapok befektetőit kell érteni.

### 3 A szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára és szervezeti egységére.

Jelen Szabályzat a kiadásának napján lép hatályba. A Szabályzat módosított verziói a fedlapon jelölt napon lépnek hatályba.

#### 3.1 Szabályzat elérhetősége, tárolás

A Szabályzat friss verziója a következő helyen kell, hogy minden címzett számára elérhető legyen:

- digitálisan közös hálózati helyen korlátozott hozzáférésű  
y:\FINATECH\_Capital\_Kockazati\_Tokealap\_kezelo\_Zrt\1\_Jogszabalyok\_es\_szabalyzatok\1\_2\_Hatalyos\_szabalyzatok\ mappában
- fizikailag elérhető (nyomtatott) formában: Igazgatóság elnökének irodája

A tárolásra jogosultak felelőssége gondoskodni arról, hogy a Szabályzat jogosulatlanok számára ne legyen megismerhető, módosítható.

#### 4 Általános panaszkezelési szabályok

- (1) Az Alapkezelő biztosítja, hogy az Alapkezelő ügyfele, valamint az Alapkezelő által kezelt befektetési alap befektetője (a továbbiakban együttesen: panaszos) az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
- (2) Az Alapkezelő a szóbeli panaszt az ügyfelek és a befektetők számára nyitva álló helyiség hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig, az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.
- (3) Az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő és a panaszos közötti telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel- ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt- rögzíti és a hangfelvételt a szabályzata szerinti ideig, legalább azonban 5 évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - ésszerű időn belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

- (4) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az Alapkezelő a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
- (5) A szóbeli panasz felvételét követően az Alapkezelő tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- (6) Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:
  - a kapcsolattartás céljából bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

Az előző bekezdés szerinti esetben az Alapkezelő a választ a panasz előterjesztésére igénybevett megegyező csatornán küldi meg.

A (6) bekezdésben foglalt rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató

- a) az 5.2.6 bekezdésében foglaltak teljesülését vagy
- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásáért a panaszossal szemben külön díjat nem számít fel.

Az Alapkezelő fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki.

## 5 A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása

Panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkeznek.

A panaszkezelés rendje illeszkedik a társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

A panasz minden olyan, az FINATECH Capital Kockázati Tőkealap-Kezelő Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, vagy eljárásával kapcsolatban felmerülő egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Társaság valamely eljárását kifogásolja, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha a panaszos az Társaságtól a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást, vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

A panaszok és az ügyfelek fogadása a Front Office terület hatásköre, a panaszok kivizsgálása a Compliance Officerhez, kezelése pedig a Front Office Vezetőhöz tartozik.

A Front Office felelőssége, hogy a panaszok felvételét adminisztrálja, és erről késedelem nélkül információt adjon a Compliance Officernek.

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, a Társaság gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

## 6 A panasz bejelentése, felvétele

Ha a Társaság által kezelt alapok kezelési szabályzata másként nem rendelkezik, az Igazgatóság, illetve az Igazgatóság által felhatalmazott személy jogosult a Társaság nevében nyilatkozat tételére, a befektetők tájékoztatására. Az Igazgatóságot, illetve az Igazgatóság által felhatalmazott személyt a befektetők a Társaság üzleti óráiban, telefonon, telefaxon, illetve e-mail-en keresztül érhetik el. A Társaság pontos elérhetőségei a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében kerülnek feltüntetésre, illetve a befektetők ezekről a Társaság székhelyén, vagy az alapok forgalmazási helyein kaphatnak tájékoztatást.

Az ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölheti:

- a) a szóbeli panaszt személyesen az egyetlen, ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, a 1013 Budapest, Krisztina körút 32. szám alatti irodában munkanapokon 8.00-16.00 óra között
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt munkanapokon 8.00-16.00 óra között a +36 1 646 4188 telefonszámon  
Abban az esetben, ha a panasztétel más, a Társaság által használt telefonszámon történik, az Társaság munkatársai kötelesek a panaszost felhívni a dedikált telefonszámon történő bejelentésre
- c) a panaszt írásban a Társaság 1013 Budapest, Krisztina körút 32. levélcímre postázva
- d) elektronikus eléréssel az [info@finatech.hu](mailto:info@finatech.hu) e-mail címre.
- e) Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni

Amennyiben szóbeli panasz esetén a Befektető megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, a Befektető ügyfélfogadási időben a Társaság irodájának munkatársaihoz fordulhat személyesen a +36 1 646 4188 -as telefonszámon.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Befektető aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A Befektető írásbeli panaszát az Társaság címére küldheti meg.

## 6.1 Meghatalmazott igénybevétele

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt alábbi követelményeknek kell eleget tenni. Meghatalmazott által benyújtott Panasz esetén a meghatalmazás eredeti, papír alapú példányának csatolása szükséges. Az Társaság a meghatalmazást elfogadja, ha az megfelel a teljes bizonyító erejű magánokirat, a közokirat vagy ügyvéd meghatalmazása esetén az ügyvédi meghatalmazás formai követelményeinek.

Meghatalmazáshoz közokiratként elfogadható: az olyan papír alapú okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a megszabott alakban állított ki, vagy az olyan okirat is, amelyet jogszabály közokiratnak nyilvánít.

Meghatalmazáshoz magánokiratként elfogadható: az a papír alapú okirat, amely esetében

- a) a kiállító az okiratot sajátkezűleg írta és aláírta;
- b) két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni;
- c) a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van;
- d) a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták;
- e) az Társaság honlapjáról letölthető minta meghatalmazása panaszkezeléshez
- f) ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el, illetőleg a kiállító minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okirattal megegyezik. Ebben az esetben a bejelentésre szolgáló nyomtatványon, vagy a jegyzőkönyvben a Panaszos neve mellett fel kell tüntetni a Panaszos meghatalmazottjaként eljáró személy nevét is. A meghatalmazottra ilyen esetben a Panaszosra vonatkozó szabályok vonatkoznak.

## 5.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- (1) Az egyszerű megítélésű szóbeli– ideértve a személyesen és telefonon tett– panaszt az Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha a Befektető a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Befektetőnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszosnak megküldi. Utóbbi esetben a panaszra adott, indoklással ellátott választ a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldenie az Társaságnak.
- (2) 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 feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Az Alapkezelő a választ közérthetően fogalmazza meg.
- (3) Az előző bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapkezelő a korábbi álláspontját

fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

- (4) Egyéb szóbeli panasz esetén az Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Az Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az Társaság az ügyfelek/befektetők ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében közli az ügyfelekkel/befektetőkkel a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosítószámát (formátuma: PK/évszám/sorszám), valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat.

- (5) Írásbeli panasz esetén az Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a panaszos részére. Igény esetén az Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailen is értesítést küld.
- (6) Az Alapkezelő válaszát 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.
- (7) A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a (6) bekezdésben foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.
- (8) Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a panaszos részére.
- (9) Amennyiben a Panasz kivizsgálásához az Társaságnak a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a Panaszos azonosításához, a Panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi a Panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azokat. Továbbá a Panasz kivizsgálása során a Panasz kezeléséhez szükséges információt begyűjti az érintett szervezeti egységektől, alkalmazottaitól, tisztségviselőitől, ha szükséges, a Forgalmazó érintett szervezeti egységétől, alkalmazottjától, illetve szükség esetén jogi állásfoglalást kér.
- (10) A befektetési alap befektetőjének a befektetési jegy megvásárlása/jegyzése/visszaváltása során nem keletkezik szerződése az Társasággal, csak a forgalmazóval, ezért az ilyen fogyasztó csak fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet az Társasággal szemben, békéltető testületi eljárást csak a forgalmazóval szemben indíthat.
- (11) Amennyiben az Társaság álláspontja szerint a Panasz mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét, mind szerződéses kérdést érint, akkor a fogyasztó ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a Magyar Nemzeti Bank, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely szervhez fordulhat.
- (12) A panasz elutasítása esetén a befektetési Társaság válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint, illetve attól függően, hogy a panaszos befektetőként vagy ügyfélként tett panaszt – a Felügyelet vagy a pénzügyi békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá az előbbiektől függően meg kell adni a Felügyelet és a pénzügyi békéltető testület levelezési címét.



## 7 A panasz rögzítése

A panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó ügyintéző minden esetben a panaszkezelési nyilvántartásba felveszi.

### 7.1 Jegyzőkönyv készítés szabályai

Amennyiben jelen szabályzat jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél/befektető neve,
- b) az ügyfél/befektető lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél/befektető panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél/befektető aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

### 7.2 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől/befektetőtől:

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### 7.3 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

(1) 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): az aktuális elérhetőségek (Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.; *Telefon:* +36-80-203-776; *E-mail:* [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu));

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; *Telefon:* + 36 80 203 776; Székhely: 1013 Budapest Krisztina krt. 39);

c) bíróság.

(2) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

(3) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

#### 7.4 Panasznyilvántartás és adatvédelem

(1) Az Társaság a Befektetők panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely mindenekelőtt tartalmazza a panaszos adatait, a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, annak iktatásának dátumát, a kivizsgálás eredményét, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, valamint a panasz megválaszolásának időpontját. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Társaság és a Befektető közötti telefonos kommunikációról feljegyzést kell készíteni.

(2) Az Társaság az írásbeli panaszokat, beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is, továbbá az azokra adott válaszokat öt évig őrzi és a Felügyelet kérésére bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

(3) A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

(4) Az Társaság a panaszt és az arra adott választ a Felügyelet kérésére bemutatja. Az Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

(5) Az Társaság minden panaszbejelentést 2 (két) példányban jegyzőkönyvezi, melyről az első példányt a Befektetőnek ajánlott levélben megküldi, a második példányt az Társaság saját nyilvántartásában rögzíti.

#### 7.5 A panasz nyilvántartása

(1) A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

(2) A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

- (3) 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 Társaság a panaszkezelési szabályzatot a befektetők számára nyitva álló helyiségének hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.**

## **6 A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos teendők**

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

A Társaság panaszügyintézésével kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti

## **7 A Compliance területi felelőse**

A Compliance területi felelőse egyéb érintett területeivel együttműködve kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a témában az igazgatóság felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.

Elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Magyar Nemzeti Bankkal, mint felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő együttműködésben, fogyasztóvédelmi ügyekben felel a Magyar Nemzeti Bankkal történő kapcsolattartásért és gondoskodik a felügyelettől érkező fogyasztóvédelmi megkeresésekkel kapcsolatos ügyintézésről.

## **8 Szabályzat elfogadása és felülvizsgálata**

Az Társaság Igazgatósága felelős a Szabályzat elfogadásáért és végrehajtásának felügyeletéért

A Szabályzatot az Társaság évente felülvizsgálja. A felülvizsgálat elvégzéséért az Igazgatóság felelős. A felülvizsgálat során értékelni kell, hogy a Szabályzat rendeltetés szerűen működik-e, illetve megfelel-e a mindenkor hatályos nemzeti és uniós jogszabályoknak, sztenderdeknek.

## **9 Panaszkezeléshez kapcsolódó normaanyag:**

- 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (MNB rendelet).
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

## **10 Záradék**

Jelen szabályzatot az Igazgatóság 2019. 04. 02. napján 8/2019 (IV.02.) számú határozatával elfogadta

**Melléletek:**

1. számú melléklet Panaszkezelési lap
2. számú melléklet meghatalmazás minta panaszkezelési eljáráshoz
3. számú melléklet Panaszkezelési nyilvántartás