



Panaszok kezelésére vonatkozó szabályzat

Hatályos: **2018. január 3. napjától**

Az Erste Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban Társaság vagy Erste Alapkezelő Zrt.) a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (Kbftv.), a befektetési vállalkozásokról, az árutőzsdei szolgáltatókról és az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bsz.), 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 Kbftv. és a Bsz. felhatalmazása alapján kiadott, a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló, a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendeletében, továbbá az MNB által kiadott ajánlásokban foglaltak alapján az alábbiak szerint rendelkezik az ügyfelei részéről érkező panaszok kezeléséről.

Célunk, hogy az ügyfél minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink megalapozott panasszal élhetnek.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy ügyfeleink felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez is.

Az alábbiakban összefoglaljuk az ügyfél által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

I. A panasz

Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Erste Alapkezelő Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Panasznak minősül különösen a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, az Erste Alapkezelő Zrt. a szerződés fennállása alatti, az Erste Alapkezelő Zrt. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy a Társaság kezelésében lévő alapokkal termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy az alap speciális paramétereire vonatkozó felvilágosítást

II. A panaszos

A **panaszos** az a természetes személy vagy jogi személy (az az ügyfél, aki nem természetes személy, függetlenül attól, hogy a jogszabályok jogi személynek minősítik vagy sem, különösen, de nem kizárólagosan: egyesület, gazdasági társaság, alapítvány, egyház, szövetkezet, egyesülés, önkormányzat, nyugdíjpénztár) ügyfél, aki az Erste Alapkezelő Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá a Befektető.

Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Erste Alapkezelő Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Ügyfél: aki az Erste Alapkezelő Zrt-től szolgáltatást vesz igénybe, ide nem értve a Befektetőt.

Befektető: a Társaság kezelésében lévő befektetési alapok által kibocsátott befektetési jegyek tulajdonosai, vagyis a Társaság termékeivel kapcsolatba kerülő személyek, akik nem közvetlenül a Társaság, hanem a Befektetési jegyeket forgalmazó szolgáltató(k) ügyfelei.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaságunk vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell megfelelnie.

Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén 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 az Erste Alapkezelő Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

III. A panasz bejelentésének módja

A panasz benyújtására a következő lehetőségeket biztosítja Társaságunk:

Szóbeli panasz:

a) személyesen:

a Társaság székhelyén: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26. 9. emelet
minden munkanapon 8-tól 16 óráig

b) telefonon:

a 06 1 920 2162 telefonszámon, minden munkanapon 8-tól 16 óráig és minden hétfői munkanapon 8-tól 20 óráig.

Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén

b) postai úton:

levelezési cím: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26. 9. emelet

c) telefaxon: 36 1 920 2199

d) elektronikus levélben: alapkezelo@erstealapkezelo.hu

Ha a panaszos írásban kívánja a Társaságnak a panaszát benyújtani, - lehetőség szerint - a panaszt alátámasztó dokumentumok másolata a beadványhoz mellékletétként kerüljön becsatolásra.

A Társaság által forgalmazott befektetési jegyekkel kapcsolatos panaszokat a befektetési jegyek forgalmazóinál kell benyújtani.

A panasz írásbeli benyújtása esetén a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatvány is alkalmazható, amelynek elérhetősége:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

IV. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálásának általános rendje:

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Minden beérkezett panaszos, reklamáló és felszólító, valamint vizsgálati célból küldött levél másolatát – amennyiben azt nem a panaszkezelésért felelős munkatársnak címezték - úgy az azt átvevő munkatárs továbbítja a panaszkezelésért felelős munkatárs részére. A panaszkezelési munkatárs minősíti a levelet és meghatározza a megfelelő eljárást.

A panaszkezelésért felelős munkatárs köteles kivizsgálni a panaszt és válaszlevélben értesíteni a Panaszost. A panaszkezelésért felelős munkatárs valamennyi, a Panasz megfelelő megválaszolásához szükségesnek ítélt területet bevon(hat)ja a Panasz kivizsgálásába.

Panaszkezelés során a Társaság különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) panaszos neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka
- h) panaszos igénye
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata
- j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- k) a panasz kivizsgálásához, megvizsgálásához szükséges egyéb adat.

A panaszos adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A válaszlevelet a panasz közlését követő 30 naptári napon belül meg kell küldeni a panaszosnak. A válaszlevelet iktatva küldi el Társaságunk. A válaszlevél postára adásának Társaság által igazolt időpontjában a panaszlevél megválaszoltnak minősül. A válaszlevél másolati példányát, illetve a bejövő levelet és a levélhez kapcsolódó dokumentációt a vezérigazgató által erre a feladatra kijelölt személynek át kell adni, aki helyben irattárazza azokat.

Írásban és elektronikusan beérkezett panaszok esetében a Társaság a panaszok fogadását folyamatosan biztosítja. Az elektronikus panasz fogadására nyitva álló rendszer üzemzavara esetén a Társaság a panasz felvételét üzleti időben minden egyéb csatornáján biztosítja. Egyebekben az elektronikusan és írásban beérkezett panaszokra a panaszügyintézés általános szabályai mindenben irányadóak.

Az Ügyfél az írásbeli panaszát a Társaság székhelyén személyes átvétel céljából munkanapokon 8-tól 16 óráig nyújthatja be.

Szóbeli panaszok:

A szóban előadott panaszokat a Társaság a székhelyén, munkanapokon 8-tól 16 óráig fogadja.

A Társaság szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjáról - ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek 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.

A jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

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

Egyebekben a Társaság a személyesen benyújtott szóbeli panaszokkal kapcsolatban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Telefonon beérkező panaszok közlésére a telefonos ügyfélszolgálat fenti számán van lehetőség. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a Társaság az ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság köteles tájékoztatni a panaszost, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi hatóságokhoz, illetve testülethez fordulhat:

a) fogyasztóvédelmi ügyekben:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776; Fax:+ 36-1-489-9102; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

b) szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogviták esetén:

ba) **Pénzügyi Békéltető Testület** (székhely: 1133 Budapest, Váci út 76.; levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +06-80-203-776 , e-mail: pbt@mnb.hu; internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>) és/vagy

bb) **bíróság.**

A Társaság általánosan alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület határozatainak a jogvita tárgyának értékére vonatkozó alábbi korlátozással:

- egyedi ügyekben 3 M Ft (hárommillió forint) alatti ügyérték,
- egyedi ügyekben a fogyasztónak bármely jogcímen előterjesztett, 1 M Ft (egymillió forint) alatti pénzkövetelése esetén.

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványok elérhetősége:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

Az ügyfél a formanyomtatványt a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezéséhez - (<http://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-1-2.pdf>) benyújthatja:

a. Elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül

b. Írásban (postai úton vagy személyesen) - A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez - 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172. (közvetlenül a Déli pályaudvar mellett) – nyújthatja be.

Az Ügyfél a Társaságtól igényelheti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványok megküldését.

VI. A panasz nyilvántartása

A Társaság az ügyfél panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről belső nyilvántartást vezet. E nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyat 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) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontját.

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzatot székhelyén kifüggeszti és honlapján (www.erstealapkezelő.hu) közzéteszi.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi és azt a Felügyelet¹ kérésére bemutatja.

VII. Hatályosság

Jelen módosított szabályzatot a Társaság Igazgatósága 2017. december 29. napján fogadta el.

A jelen szabályzat 2018. január 3. napján lép hatályba.

Budapest, 2018. január 3.

Erste Alapkezelő Zrt.

¹ a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank