



# ACCESS Befektetési Alapkezelő Zrt.

## Ügyfélfogadás rendje és panaszkezelésre vonatkozó szabályzat

Verzió	Hatályos	Döntés száma
1.	2012. április 26.	7/2012.(04.26) vezérigazgatói határozat
2.	2014. július 22.	1/2014. (07.22.) vezérigazgatói határozat
3.	2015. március 6.	1/2015. (03.06.) vezérigazgatói határozat
4.	2015. június 1.	1/2015. (06.01.) vezérigazgatói határozat
5.	2015. október 14.	1/2015 (10.14.) vezérigazgatói határozat
6.	2017. augusztus 01.	1/2017.08.01. számú vezérigazgatói határozat
7.	2017. november 08	1/2017.11.08 számú vezérigazgatói határozat
8.	2018. január 03.	1/2017.12.29. számú vezérigazgatói határozat
9.	2018. március 23.	1/2018.03.23. számú vezérigazgatói határozat
10.	2019. március 01.	1/2019.02.25 számú vezérigazgatói határozat

## A SZABÁLYZAT HATÁLYA

1. A jelen szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) az ACCESS Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (a továbbiakban: Társaság vagy Alapkezelő) a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet szerinti szabályzata, amelynek hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára és szervezeti egységére.
2. A Szabályzatot a Társaság valamennyi munkavállalójának és szervezeti egységének rendelkezésére kell bocsátani. A Szabályzatot a Társaság valamennyi munkavállalójának ismernie kell, az abban foglaltak betartása – a saját munkaköri feladatok végrehajtásán túlmenően is – a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) 52. §-ban előírt munkavállalói kötelezettségekre figyelemmel, minden munkavállalóra nézve kötelező.
3. A Szabályzatot a Társaság vezérigazgatója hagyja jóvá és jóváhagyás napján lép hatályba. A Szabályzat módosítása, kiegészítése, hatályon kívül helyezése a Társaság vezérigazgatója hatáskörébe tartozik.

## I. A TÁRSASÁG BEFEKTETŐK ÁLTALI ELÉRHETŐSÉGE

1. Ha a Társaság által kezelt befektetési alapok kezelési szabályzata, valamint a Társaság mindenkor hatályos üzletszabályzata másként nem rendelkezik, a vezérigazgató, illetve a vezérigazgató által felhatalmazott személy jogosult a Társaság nevében nyilatkozat tételére, a befektetők, valamint az ügyfelek tájékoztatására. A vezérigazgatót, illetve a vezérigazgató az által felhatalmazott személyt a befektetők, valamint az ügyfelek a Társaság üzleti óráiban, telefonon, telefaxon, illetve e-mail-en keresztül érhetik el. A Társaság pontos elérhetőségeiről a befektetők, valamint az ügyfelek a Társaság honlapján, székhelyén, vagy a befektetési alapok forgalmazási helyein tájékozódhatnak.

A vezérigazgató által nyilatkozattételre felhatalmazott személy:  
Tóth Bálint

2. A Társaság üzleti órái:  
munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között
3. A Társaság székhelye: 1054 Budapest, Akadémia u. 7-9.
4. a Társaság honlapja: <http://www.access.hu/rolunk>.

## II. A PANASZKEZELÉS SZABÁLYAI

### 1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

- (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, de legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 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, vagyAz előző bekezdés szerinti esetben az Alapkezelő a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán küldi meg.

A (4) bekezdésben foglalt rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben az Alapkezelő

- a) a 2. (f) 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.

Szóbeli panasz az Alapkezelőhöz benyújtható:

**a) személyesen:**

- a panaszügyintézés helye: az Alapkezelő székhelye (az Alapkezelő ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiséggel nem rendelkezik) **1054 Budapest, Akadémia u 7-9.**,

- Panasz benyújtásra nyitva álló idő: minden munkanapon 8 órától 16 óráig.

**b) telefonon:** a +36-1-428 31 00 telefonszámon,

- hívásfogadási idő:

- minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- minden hétfőn, vagy ha az munkaszüneti napra esik, az azt követő első munkanapon 8 órától 20 óráig (hívásfogadási idő)

Az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

**c) Írásbeli panasztétel**

Írásbeli panaszt a panaszos a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány ([http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2423342/Fogyasztoi\\_panasz\\_szolgaltatonak.pdf](http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2423342/Fogyasztoi_panasz_szolgaltatonak.pdf)) alkalmazásával is tehet.

Az Alapkezelő köteles azonban az ettől eltérő formában benyújtott panasz elfogadására is.

- **Személyesen vagy más által átadott irat útján**

Írásban panaszt az Alapkezelő székhelyén (**1054 Budapest, Akadémia u 7-9.**) a panaszos személyesen vagy más által átadott irat útján tehet minden munkanap 8:00-16:00 között. A panaszos által személyesen leadott panasz esetén az Alapkezelő a panaszost tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

- **Postai úton**

Postai úton a panaszos az Alapkezelő alábbi címére megküldött levélben nyújthat be panaszt. (**1054 Budapest, Akadémia u 7-9.**)

- **Telefaxon**

Panaszt a panaszos az Alapkezelőnek a +36-1-428 31 99 számra küldött faxon keresztül minden naptári napon 0:00-24:00 közötti időszakban nyújthat be.

- **Elektronikus levélben**

Panaszt a panaszos az Alapkezelőnek a [panasz@access.hu](mailto:panasz@access.hu) e-mail címre küldött elektronikus levélben minden naptári napon 0:00-24:00 közötti időszakban nyújthat be.

## 2. TOVÁBBI ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

- a) Az Alapkezelő a szóbeli panaszt – a II/2/b) pontban foglalt eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a panaszról és 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 indokolással ellátott álláspontjával együtt – 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz

esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

- b) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő a panaszról 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 indokolással ellátott álláspontjával együtt – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.
- f) 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.
- g) A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a 2. (f) 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.
- h) A fent meghatározott jegyzőkönyvnek legalább az alábbi információkat kell tartalmaznia:
- a panaszos neve;
  - a panaszos lakcíme (székhelye), illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
  - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
  - 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;
  - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
  - a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
  - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;
  - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
  - az Alapkezelő neve és székhelye.

- i) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszos az alábbiakhoz fordulhat:
- Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.: 172.; telefonszám: +36-80-203-776) vagy bíróság: a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén;
  - Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; telefonszám: + 36 80 203 776; internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>): a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén.

A fogyasztónak minősülő panaszos kérheti az Alapkezelőtől a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését, melyet az Alapkezelő – a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton – haladéktalanul megküld a panaszosnak.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány

- elektronikusan a következő címen érhető el: <https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2017-v2.pdf>;
- papíron alapon az ügyfélszolgálat címén érhető el: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány

- elektronikusan a következő címen érhető el: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-03-01-1.pdf>;
- papíron alapon az ügyfélszolgálat címén érhető el: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő panaszos a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

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

k) A Szabályzat vonatkozásában fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

l) Az Alapkezelő nem hoz létre külön a panaszok kivizsgálásáért felelős panaszkezelő funkciót, ezen feladatokat a fogyasztóvédelmi felelős el. Továbbá a megfelelési vezető minden esetben elemzi a panaszokat és a panaszok kezelésével kapcsolatos adatokat, és megállapítja, hogy azok jeleznek-e, illetve kezelnek-e bármilyen kockázatot vagy problémát.

### 3. MEGHATALMAZOTT IGÉNYBEVÉTELE

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a Pp.-ben foglalt alábbi követelményeknek kell eleget tenni. Meghatalmazott által benyújtott Panasz esetén a meghatalmazás eredeti, papír alapú vagy elektronikus példányának csatolása szükséges. Az Alapkezelő 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 vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki, vagy az olyan egyéb okirat vagy - adathordozótól függetlenül - más dolog is, amelyet jogszabály közokiratnak nyilvánít.

Meghatalmazáshoz teljes bizonyító erejű magánokiratként elfogadható: az az 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 nevét és lakóhelyét - ennek hiányában tartózkodási helyét – olvashatóan 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) ügyvéd vagy kamarai 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,
- f) az elektronikus okiraton a kiállító a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik - azon időbélyegzőt helyez el,
- g) az elektronikus okiratot a kiállító azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, illetőleg
- h) olyan szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és legalább fokozott biztonságú időbélyegzővel látja el.

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.

### 4. A PANASZ ÉRDEMI KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

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

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme (székhelye), levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,

- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetben érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alapkezelőnek 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, az Alapkezelő által, a befektetési alapjai forgalmazására igénybevett forgalmazó érintett szervezeti egységtől, alkalmazottjától, illetve szükség esetén jogi állásfoglalást kér.

A befektetési alap befektetőjének a befektetési jegy megvásárlása/jegyzése/visszaváltása során nem keletkezik szerződése az Alapkezelővel, csak a forgalmazóval, ezért az ilyen panaszos – amennyiben fogyasztónak minősül – csak az MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányuló panasszal fordulhat az Alapkezelőhöz.

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. Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a panaszosnak küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy

- álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy az MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult;
- a Szabályzat II/2/e) pontja alapján mely szervhez fordulhat, valamint tájékoztatást ad a II/2/e) pontban foglalt elérhetőségi adatokról is;
- az Alapkezelő tett-e alávetési nyilatkozatot.

Amennyiben az Alapkezelő álláspontja szerint a panasz mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét, mind szerződéses kérdést érint, akkor a fogyasztónak minősülő panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely szervhez fordulhat.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy kérheti az Alapkezelőtől a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány



költségmentes megküldését. Továbbá az Alapkezelő tájékoztatja a panaszost a nyomtatványok II/2/e) pontban foglalt elérhetőségi adatairól is.

A fogyasztónak nem minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén az Alapkezelő tájékoztatja, hogy panaszával a Pp. szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

## **5. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA**

Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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)* a *c)* pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e)* a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás dátumát).

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

- a)* észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b)* a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c)* megvizsgálja, hogy a *b)* pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d)* eljárást kezdeményez a feltárt, *b)* pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e)* összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

**Az Alapkezelő a Szabályzatot az ügyfelek és befektetők számára nyitva álló helyiségének hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.**