



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. BEVEZETŐ

Jelen szabályzat a Bszt. 121.§-ának és a Kbtv. 8. mellékletének megfelelően szabályozza az MKB-Pannónia Alapkezelő Zrt-hez (továbbiakban "Társaság") benyújtott, a Társaság tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, valamint az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás vezetésének szabályait.

2. FOGALMAK

2.1 Panasz:

- Panasz az Ügyfélnek a Társaság - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét, mulasztását, vagy az Alapkezelő által kezelt befektetési alapok működését érintő kifogás, amelyben a panaszos a Társaság eljárását vagy mulasztását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
- Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást, vagy valamely üggyel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

2.2 Panaszos Ügyfél:

- Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje, vagy a Társaság által kezelt befektetési alap befektetési jegyének tulajdonosa.
- A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó igazolni köteles. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. PANASZ BENYÚJTÁSA

Az Ügyfél a panasz alapjául szolgáló esemény bekövetkezését, vagy az arról való értesülés időpontját követően haladéktalanul köteles jelezni a panaszát a Társaság felé az alábbi módok egyikén:

3.1. Szóbeli panasz:

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság, illetve a kiszervezett tevékenység végzője az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

3.1.1. A portfóliókezelési szolgáltatással, vagy a Társaság által kezelt zártkörű befektetési alapokkal kapcsolatos panasz esetén:

- személyesen: a Társaság telephelyén, 1072 Budapest, Nyár u. 12. cím alatt, minden munkanap 8 órától 16 óráig
- telefonon: a telefonon történő panaszok fogadását a Társaság a Pannónia Pénztárszolgáltató Zrt. felé történt kiszervezett tevékenység keretében, a Bszt. 81. § (4) bekezdése szerint, cégcsoporton belül intézi. Telefonszám: 06-1-478-40-05/102. A telefonon közölt szóbeli panasz fogadása minden munkanap 8 órától 16 óráig, csütörtökön 8 órától 20 óráig történik. A telefonos panaszkezelés kiszervezéséről, annak esetleges változásáról a Társaság – a jelen szabályzat 8. pontjában előírt tájékoztatáson túlmenően – honlapja útján külön is értesíti az Ügyfeleket.

3.1.2. A Társaság által kezelt nyilvános befektetési alappal kapcsolatos panaszok fogadását a Társaság az MKB Bank Zrt. felé történt kiszervezett tevékenység keretében, a Bszt. 81. § (4) bekezdése szerint, cégcsoporton belül intézi:

- személyesen: ügyfélfogadási időben az MKB Bank Zrt. fiókjaiban.

Általános MKB fiók nyitva tartási idő Budapesten és vidéken

- hétfő: 8.00-17.30
- kedd - csütörtök: 8.00-16.30
- péntek: 8.00-15.00

Üzletközpontban lévő MKB fiókok nyitva tartási ideje Budapesten és vidéken

- hétfő: 10.00-18.00
- kedd- csütörtök: 10.00-18.00
- péntek: 10.00-17.00

- telefonon: a panaszos a nap 24 órájában rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálathoz (MKB teleBANKár 06-40-333-666) fordulhat. A telefonos panaszkezelés kiszervezéséről, annak esetleges változásáról a Társaság – a jelen szabályzat 8. pontjában előírt tájékoztatáson túlmenően – honlapja útján külön is értesíti az Ügyfeleket.

3.2. Írásbeli panasz

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz az Ügyfél aláírásával, meghatalmazotton keresztül történő írásbeli panasz a meghatalmazott aláírásával és eredetiben csatolt, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással érvényes. Az elektronikus levélben elküldött panaszokat a Társaság folyamatosan fogadja, üzemzavar esetén más elérhetőséget biztosítva.

Az írásbeli panasz benyújtható:

- személyesen vagy más által átadott irat útján, a Társaság telephelyén, 1072 Budapest, Nyár u. 12. cím alatt, minden munkanap 8 órától 16 óráig
- postai úton (levelezési cím: 1072 Budapest, Nyár u. 12.)
- telefaxon (06-1-327-0959)
- elektronikus levélben (info@mkbp.hu)

Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kérjük megadni.

3.3. Általános rendelkezések

A Társaság mérete, illetve a panaszkezelés részbeni kiszervezése nem teszi lehetővé külön panaszkezelési egység felállítását, így a Megfelelési Vezető felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért, a panaszok érdemi kivizsgálását pedig a megfelelési részleg (compliance) munkatársai végzik. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát. Amennyiben az Ügyfél nem a Megfelelési Vezető személyével veszi fel a kapcsolatot panaszügyben, a Társaság munkatársai a Megfelelési Vezetőhöz irányítják az Ügyfelet. Fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó szintén a Megfelelési Vezető.

A panaszkezelés során törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására.

A beérkezett panaszokat a Társaságon belül minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell a Megfelelési Vezetőnek (illetve tájékoztatásul a Vezérigazgatónak), aki (a Vezérigazgató szükség szerinti bevonásával) megvizsgálja a felmerült panaszokat, kezdeményezi azok megfelelő megoldását és kijelöli a megoldásért felelős személyt.

4. PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszt, annak elintézéséig, a Társaság nyilvántartásba veszi, a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza legalább a következőket:

- a panaszos adatait,
- a panasz leírását,
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
- elutasítás esetén az elutasítás indoklását,
- az intézkedés teljesítésének határidejét,
- a végrehajtásért felelős személy megnevezését, és
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a nyilvántartásban szereplő adatok a panaszügyek elintézésén kívül ne szolgáljanak egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 évig köteles megőrizni.

A Társaság a panaszt áttekinthető rendszerben, valamennyi ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

A panaszügyben folytatott beszélgetést a Társaság, illetve a kiszervezett tevékenységet végző rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erre az Ügyfél figyelmét a beszélgetés kezdetekor fel kell hívni. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, a Társaság által hitelesített jegyzőkönyvet.

5. PANASZKEZELÉS

A Társaság a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, a jelen szabályzatban foglalt eljárás szerint kezeli.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

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

A szóbeli panaszokat - a következő eltéréssel – azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Amennyiben szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Társaság munkatársa, illetve a kiszervezett tevékenységet végző a panaszt és az azzal kapcsolatos álláspontját jegyzőkönyvben rögzíti és – amennyiben a panasz nem a Megfelelési Vezetőnél, vagy a kiszervezett tevékenységet végzőnél került benyújtásra – a megfelelési részleghez továbbítja, valamint személyesen közölt szóbeli panasz esetén annak egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek - az álláspontjával együtt - a közlést követő 30 napon belül megküldi. A Társaság, illetve a kiszervezett tevékenységet végző jogosult a jegyzőkönyv készítéséhez panaszügyi nyomtatványt használni, vagy a panaszt elektronikus úton írásban rögzíteni. Ezt követően a szóbeli panaszra is az írásbeli panaszok kezelési szabályai az irányadók.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél 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 aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A Társaság munkatársai az írásban benyújtott panaszokat szintén a Megfelelési Vezetőhöz továbbítják.

A Megfelelési Vezető a panasz elintézéséről - a Vezérigazgató szükség szerinti bevonásával - gondoskodik. A Vezérigazgató a panaszt - saját döntése alapján - a Társaság Igazgatósága elé is terjesztheti.

A panasszal kapcsolatos ügyintézésben, illetve döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság azon alkalmazottja, aki a panasszal érintett intézkedésben részt vett, vagy a panasszal sérelmezett döntést hozta. Az ilyen alkalmazott a panasszal kapcsolatos eljárásban köteles a Társaság részére a tőle elvárható minden segítséget megadni.

A Társaság, illetve a kiszervezett tevékenységet végző minden írásban benyújtott panaszra a kézhezvételt követő 30 naptári napon belül, írásban, indoklással ellátva, megküldi az álláspontját az Ügyfélnek. Az Ügyfél az ügyintézés során a Társasággal köteles együttműködni és a Társaság által az ügyintézés érdekében ésszerűen kért további információkat megadni.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a döntés jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

A panasz elutasítása esetén a Társaság, illetve a kiszervezett tevékenységet végző válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy panaszával annak jellege szerint - milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. sz. törvény 96-130.. §-ban szabályozott módon a Fogyasztó a Felügyelet által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1525. Budapest BKKP Pf. 172.; telefonon:06-1-4899-100; e-mail: pbt@mnk.hu) fordulhat *pénzügyi fogyasztói jogvita* kezdeményezése érdekében,
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013.évi CXXXIX. Törvény 81§-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf. 777.; telefon: 061-4899-100; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából, bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén polgári peres eljárást indíthat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt.

A fogyasztó ingyenesen kérheti a Társaságtól, illetve a kiszervezett tevékenységet végzőtől a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) intézhető vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem, vagy az MNB-hez beadandó fogyasztóvédelmi eljárás iránti kérelem formanyomtatványát.

A nem magánszemély panaszos bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén polgári peres eljárást indíthat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt.

6. AZ ELJÁRÁS NYELVE

A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve a magyar, illetve az Ügyféllel kötött szerződésben meghatározott kapcsolattartás nyelve, amennyiben az a magyartól eltérő. A magyar nyelvet nem beszélő Ügyfél által kezdeményezett panaszügyben, a Társaság Ügyfél által értett nyelven beszélő munkatársa köteles részt venni és az Ügyfél részére minden nyelvi segítséget biztosítani. Ügyfél által

értett nyelvnek minősül különösen az Ügyféllel kötött szerződésben meghatározott kapcsolattartás nyelve.

7. PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság az ügyintézés követő 5 évig megőrzi.

A Társaság a panaszokról nyilvántartást vezet. A Társaság a panaszok nyilvántartása alapján jogosult panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja a panasz ügyintézés hatékonyságának fejlesztése.

Releváns esetben a Társaság vezetősége értékeli a felmerült panaszt és megvizsgálja, hogy abból milyen tanulság szűrhető le. Amennyiben az érintett naptári félévben volt felmerült panasz, a Társaság Igazgatósága a Megfelelési Vezető előterjesztése alapján félévente értékeli a felmerült panaszokat.

8. TÁJÉKOZTATÁS

A Társaság jelen szabályzatot az Ügyfelei számára székhelyén kifüggeszti és a honlapján (<https://mkbpannonia.hu/>) elérhetővé teszi.

9. JÓVÁHAGYÁS, HATÁLYBALÉPÉS

A jelen panaszkezelési szabályzatot a Társaság Igazgatósága 26/2017. számú határozatával 2017. december 19. napján hagyta jóvá.

Jelen panaszkezelési szabályzat 2017. december 20. napján lép hatályba.

Formanyomtatványok

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZ BEJELENTÉSÉRŐL

Érkezett:

Sorszám:

Bejelentés módja

Telefonon

Személyesen

ÜGYFÉL ADATOK

Név:

Lakcím/Székhely:

Telefonszám:

Fax:

E-mail cím:

Szerződésszám/ügyfélszám:

Válasz módja

Telefonon

E-mailben

Levélben

Faxon

Kapcsolattartó

Értesítési cím:

A PANASZ LEÍRÁSA A PANASSZAL ÉRINTETT KIFORGÁSOK ÉS AZ IGÉNY MEGJELÖLÉSÉVEL

A JEGYZŐKÖNYV MELLÉKLETEKÉNT AZ ÜGYFÉL ÁLTAL CSATOLT IRATOK JEGYZÉKE:

Az MKB-PANNÓNIA ALAPKEZELŐ ZRT. PANASSZAL KAPCSOLATOS ÁLLÁSPONTJA

A panaszos az MKB-Pannónia Alapkezelő Zrt.-től kapott tájékoztatással nem ért egyet. ezért az MKB-Pannónia Alapkezelő Zrt. a panaszt ismételten megvizsgálja és annak eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban tájékoztatja.

A panasz jellegére tekintettel annak érdemi megválaszolása alapos vizsgálatot igényel. Az MKB-Pannónia Alapkezelő Zrt. a panaszt megvizsgálja és annak eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban tájékoztatja.

A panasz
előterjesztésének
helye, ideje:

A jegyzőkönyv
felvételének
helye, ideje:

Panaszos aláírása
(személyes megjelenés esetén)

A jegyzőkönyvet felvevő aláírása

PANASZNYILVÁNTARTÁS

Panasz sorszáma	
Ügyfél adatai (neve, címe, telefon, telefax, e-mail)	
Panasz rövid leírása	
Panasz benyújtásának időpontja	
Panaszt átvevő neve	
Panaszról a következő személyek lettek értesítve a Társaságon belül	
Panasz részletes leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése	
Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés részletes leírása, elutasítás esetén annak indokolása	
Panasz rendezésére tett intézkedés teljesítésének határideje	
Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezése	
A panasz megválaszolásának időpontja	
Az Ügyfél értesítve lett a panaszra tett intézkedésről?	Igen Nem (ha nem, miért)
Mikor lett értesítve az Ügyfél?	
Milyen módon lett értesítve az Ügyfél?	
Ki által lett értesítve?	
Az értesítésről a bizonyíték le lett fűzve?	
A panasz lezártnak tekinthető?	Igen, dátum: Nem, oka:
Aláírás	