

**K&H Alapkezelő Zrt.
Panaszkezelési szabályzat
2017/1-es változat**

Hatályos: 2017. május 23. napjától

A Szabályzat célja

A Szabályzat biztosítja a K&H Alapkezelő Zrt.- hez (továbbiakban: Alapkezelő), vagy a K&H Csoport más tagjához beérkező, az Alapkezelő tevékenységét érintő panaszok minden Panaszosra azonosan érvényes, egységes elvek és eljárási rend szerint történő, hatékony, átlátható és szakszerű kezelését a panaszkezelési eljárás teljes folyamata alatt. A folyamat kialakításának legfontosabb célja, az Alapkezelő ügyfelekkel kialakított kapcsolatának megtartása és erősítése, és a forgalmazók ügyfélkör-megtartásának támogatása.

Alanyi hatály

A Szabályzat alanyi hatálya kiterjed az Alapkezelő minden alkalmazottjára, különös tekintettel a Panaszos kiszolgálásában közvetlenül résztvevő kollégákra, valamint a Panaszosok által jelzett problémák megoldásában/kezelésében részt vevő, vagy azzal érintett alkalmazottakra.

Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az Alapkezelő bármely szolgáltatását érintően

- az Alapkezelő intézményi ügyfelei által előterjesztett kifogásokra (ideértve a szerződéskötést megelőző eljárást, vagy a szerződés megkötésével, a teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogásokat is),
- vagy a Forgalmazó K&H befektetési alapokkal összefüggő szolgáltatást igénybe vevő ügyfelei (továbbiakban együtt: Panaszos) által jelzett kifogások kezelésével kapcsolatos folyamatokra, tevékenységekre és dokumentumokra, függetlenül attól, hogy a Panaszt az Alapkezelőhöz nyújtották- e be.

A Szabályzatot az Igazgatóság hagyja jóvá, amely felelős a gyakorlati alkalmazásáért, az annak való megfelelés ellenőrzéséért, az eljárás figyelemmel kíséréséért.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli Panasz az Alapkezelőhöz benyújtható:

- a) személyesen:
 - a panaszügyintézés helye:
 - az Alapkezelő székhelye (az Alapkezelő kifejezetten ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiséggel nem rendelkezik)
1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.,
 - Panasz benyújtásra nyitva álló idő:
 - az Alapkezelő székhelyén: minden munkanapon 8 órától 16 óráig.
- b) telefonon:
 - telefonon a **(00 36 1) 4835026** hangrögzítő berendezéssel ellátott telefonon,
 - 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).

2. Írásbeli Panasz az Alapkezelőhöz benyújtható:

- a) személyesen vagy más (meghatalmazott) által átadott irat útján
 - a panaszügyintézés helye: az Alapkezelő székhelye (az Alapkezelő ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiséggel nem rendelkezik)
1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
 - Panasz benyújtásra nyitva álló idő: minden munkanapon 8 órától 16 óráig.
- b) postai úton
 - levelezési cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
- c) telefaxon
 - a **(00 36 1) 483-5001** faxszámra
- d) elektronikus levélben
 - az **alapkezelo@kh.hu** központi e-mail címre.

3. Meghatalmazott igénybevétele

A Panaszos a Panaszkezelési folyamat során eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben (2018. január 1. után a 2016. évi CXXX. törvényben) foglalt alábbi követelményeknek kell eleget tenni.

Meghatalmazott által benyújtott Panasz esetén a meghatalmazás eredeti, papír alapú példányának csatolása szükséges. Az Alapkezelő a meghatalmazást elfogadja, ha az megfelel a teljes bizonyító erejű magánokirat (3.1), a közokirat (3.2) vagy ügyvéd meghatalmazása esetén az ügyvédi meghatalmazás (3.3) formai követelményeinek.

3.1

¹Meghatalmazáshoz (teljes bizonyító erejű) 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;

¹ 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról, 196. §, Figyelem, e rendelkezéseket 2018. január 1. után 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról, 325. §-a váltja fel!

e) 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.

3.2

²Meghatalmazáshoz 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.

3.3

Ügyvédi meghatalmazásként elfogadható: ha a meghatalmazást írásba foglalták és a meghatalmazást a megbízónak vagy a jogi segítségnyújtás körében a támogatás jogosultjának és az ügyvédnek saját kezűleg alá kell írnia. A formai követelményeknek megfelelő ügyvédi meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirat.³

Szabályszerű meghatalmazás esetén 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 panaszkezelés nyelve

A panaszkezelés nyelve: a panaszkezelés magyar nyelven vagy angol nyelven nyújtható be. A válaszadás magyar nyelven benyújtott panasz esetén magyar nyelven, angol nyelven benyújtott panasz esetén angol nyelven történik. Más, a magyar vagy az angol nyelvtől eltérő nyelven panasz csak annak magyar vagy angol nyelvre történő fordításával együtt nyújtható be és arra választ, vagy bármilyen nyilatkozatot a Társaság csak magyar vagy angol (a megfelelően alkalmazandó) nyelven köteles megadni.

5. A panaszkezelésért felelős személy/szervezeti egység

Az Alapkezelő a Panaszok kezelésére Panaszkezelési Felelős személyt jelöl ki. A Panaszok megválaszolásáért felelős személyt a II.7.2 pont határozza meg.

A Panaszkezelési Felelős szükség esetén együttműködik a K&H Csoport fogyasztóvédelmi kapcsolattartójával.

II. A panasz kivizsgálása

1. A Panaszkezelési eljárás elvei

² 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról, 195. §, Figyelem! E rendelkezéseket 2018. január 1. után a 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról, 323. §- a váltja fel!

³ 1998. évi XI. törvény az ügyvédekről, 26. § (1)

Rendszerszerű megközelítés elve: Az Alapkezelő gondoskodik a Panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének egységes eljárásáról, valamint a Panaszok jogszabályszerű, jól dokumentált nyilvántartásáról, összességében a panaszkezelési rendszerről. A panaszkezelési rendszernek lehetőleg képesnek kell lennie arra, hogy az Alapkezelő képes legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni a Panaszos és az Alapkezelő között felmerülő további érdekellentétet.

Együttműködés elve: mivel a Panaszkezelés lehetőséget ad arra, hogy a Panaszosok, visszajelzést adjanak az Alapkezelő szolgáltatásáról, termékeiről, a Panaszok kezelése során az ügyfél-orientáltság jegyében kell eljárni. Az Alapkezelőnek a panaszkezelést megelőzően, a panaszkezelés alatt és azt követően is együttműködést kell tanúsítania a Panaszossal.

Közvetlen panaszkezelés elve: törekedni kell arra, hogy a Panasz a lehető legalacsonyabb megoldó-szinten, a lehető legrövidebb időn belül rendezésre kerüljön, azt lehetőleg a bejelentés helyén és azzal egy időben meg kell kísérelni megoldani.

Regisztrálás elve: A Panasz megoldásának helyétől függetlenül minden Panaszt regisztrálni kell. A Panaszos kifejezett kérésére az írásos Panasz befogadását írásban vissza kell igazolni.

Nyomon követhetőség elve: A bejelentéssel egyidejűleg nem orvosolható Panaszok esetében a Panaszt rögzítő és megoldó területek között folyamatos kapcsolatot kell tartani és biztosítani kell a megfelelő adatszolgáltatást, információáramlást úgy, hogy a panaszkezelés státusza és a felelőse mindig megállapítható legyen.

Határidőn belüli eljárás elve: Az azonnal, vagy rövid úton megoldható Panaszokat lehetőleg a bejelentéssel egyidejűleg, vagy a lehető legrövidebb időn belül rendezni kell. A Panaszokat a benyújtástól számított legkésőbb 30 napon belül kezelni kell. Amennyiben a határidőn belüli kezelés akadályba ütközik, vagy a Panaszt kezelésre más szervezeti egységhez tették át, ezt a Panaszos részére a határidőn belül jelezni kell.

Visszacsatolás elve: A Panaszt a Társaság köteles megválaszolni. A Panaszra lehetőleg a Panaszos által meghatározott, de az Alapkezelő belső szabályaival összhangban álló kommunikációs csatornán kell reagálni. A Panaszos kifejezett választása hiányában a Panasz benyújtásának csatornáján kell a Panaszt megválaszolni, kivéve, ha a Panaszos érdekét (pl. sürgősség, vagy az ügy magas bonyolultsági foka esetén) más csatorna szolgálja a legjobban, mert ekkor ezen a csatornán kell megkísérelni a válaszadást. A panaszkezelés során az Alapkezelő mindvégig köteles jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújtani.

Kompetencia elve: A panaszkezelési eljárásba bevont résztvevőknek rendelkezniük kell a megfelelő (kommunikációs) készségekkel, egyben a kellő szaktudással ahhoz, hogy a Panaszosokkal megfelelően kommunikáljanak és a kifogásokat érdemben és teljes körűen megválaszolják. A Panaszos felé kellő empátiával kell fordulni. A panaszkezelési eljárásba bevont alkalmazottaknak ismerniük kell és be kell tartaniuk a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, valamint a jelen szabályzatot.

Feladatok elkülönítésének elve, összeférhetetlenség: Az adott Panasz kezeléséből és a döntéshozatalból kizárt az, aki közvetlenül részt vett a Panasz tárgyát képező eljárásban/

szolgáltatásban/ ügyletben, vagy akinek közeli hozzátartozója azzal közvetlenül, vagy közvetve érintett, illetve akinek függetlensége más okból megkérdőjelezhető. Ezen okok felmerülését az érintett haladéktalanul jelenteni köteles a felettesének és a panaszkezelési eljárásban nem vehet részt.

Teljes hatáskör elve: A Panaszt kezelő személy, vagy szervezeti egység jogosult arra, hogy bármilyen adatot vagy információt kérjen a Panasz megoldása érdekében, illetve megkapja azokat. A Panaszkezelésben résztvevő személyeknek rendelkeznie kell a – Társaság belső szabályainak megfelelő - Panasz megoldásához szükséges hatáskörrel.

Ok-okozat elemzés elve: A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Panaszokat és az azokat kiváltó okokat folyamatosan elemezni és a vezetőségnek rendszeresen jelenteni kell, hogy a vezetőség a Panaszokból kiderülő visszatérő és rendszerszintű problémákra reagálhasson.

Bizalmas információk védelmének elve: A Panaszosnak nem adhatók ki más banktitkának, értékpapírtitkának vagy az Alapkezelő üzleti titkának vagy más bizalmas információnak minősülő adatok, kivéve a Compliance officer előzetes írásos hozzájárulása alapján, de ez esetben sem adhatóak ki bennfentes információk, vagy a versenyjogi szabályozás által tiltott információk (pl. árazási gyakorlat).

Jóhiszeműség és tisztesség elve: az Alapkezelő a Panaszossal szemben a jóhiszeműség és tisztesség elve szerint köteles eljárni, továbbá olyan magatartást kell tanúsítson, amely az adott helyzetben tőle elvárható.

Ingyenesség elve: A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

Transzparencia elve: annak érdekében, hogy a Panaszosok igényeiket érvényesíthessék, jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék, a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt biztosítani kell a közérthetőséget, az átláthatóságot, kiszámíthatóságot.

2. A Panasz kezelésének folyamata

A Panaszok kezelésének teljes folyamatát a Panaszkezelési Felelős koordinálja. A Panasz kezelésének folyamata:

1. Panasz beérkezése, regisztrálása
2. Írásbeli Panasz esetén kérelemre visszaigazolás küldése a Panasz beérkezéséről és a panaszkezelési eljárás menetéről, a Panasz azonosítására szolgáló adatokról (azonosítójáról). Szóbeli Panasz esetén a Panaszos tájékoztatása a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről és a Panasz azonosítójáról.
3. Panasz hatásköri kivizsgálása:
 - a. hatáskör megállapítása esetén a Panasz érdemi kivizsgálása
 - b.
 - ba) névtelen Panasz kivizsgálása és megválaszolása, Panasz Nyilvántartásba való felvétele nem kötelező
 - bc) hatáskör hiánya esetén a Panasz áttétele a hatáskörrel rendelkezőhöz, a Panaszos értesítése mellett
4. Panasz érdemi kivizsgálása és megválaszolása:
 - a. ha a Panasz saját hatáskörben teljes mértékben kezelhető, intézkedés a válasz kidolgozásáról és a Panaszos részére történő eljuttatásáról
 - b. ha a Panasz kezeléséhez más Csoporttag, szervezet közreműködésére van szükség, az adott Csoporttaggal vagy szervezettel való együttműködés

megszervezése, a válasz közös kidolgozása és a Panaszos részére történő eljuttatása

5. érdemi válasz megküldését követően a Panasz lezárása, a Panasz Nyilvántartás megfelelő aktualizálása.

3. A Panasz benyújtásának, előterjesztésének módjai

A Panasz benyújtható, előterjeszthető

- szóban:
 - személyesen vagy
 - telefonon,
- írásban:
 - (papíron vagy elektronikus dokumentumban)
 - i) formanyomtatvány (1. számú Melléklet, mely az MNB honlapjáról is letölthető) felhasználásával,
 - ii) a formanyomtatványtól eltérő bármilyen egyéb formátumban.

Ha a Panaszt az Alapkezelő székhelyén nem a Panaszkezelési Felelősnél terjesztették elő, az Alapkezelő a székhelyén személyesen leadott írásbeli és szóbeli Panasz esetén is az Alapkezelő a Panaszost tájékoztatja a Panaszkezelési Felelős elérhetőségéről.

A beérkezett Panasz azonosító számot kap, melyet a válaszon fel kell tüntetni.

Az Alapkezelő a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszt a Panaszkezelési Felelős részére. Amennyiben a Panaszos szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Alapkezelő köteles a Panaszost tájékoztatni a Panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

4. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt Panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén fel kell hívni a Panaszos figyelmét, hogy Panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt Panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni. A Panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az Alapkezelő a Panaszról és a felek azzal kapcsolatos álláspontjáról, jegyzőkönyvet vesz fel a 2. számú melléklet szerinti tartalommal, a Panasszal érintett lényegi kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos Panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerülhessen. 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 a Panaszosnak a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

5. Írásbeli panasz

Az írásbeli Panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a Panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a Panaszosnak.

Az Alapkezelő a válaszát oly módon küldi meg a Panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének, átvételének tényét és időpontját is (tértivevényes postai úton, vagy e-mailen). E-mailen megválaszolt Panasz esetén a Társaság vélelmezi, hogy az az e-mailcím, amelyről a Panasz érkezett alkalmas a Panaszossal való kommunikációra, a Panasz megválaszolására.

6. Hatásköri vizsgálat

A Panaszkezelési Felelős a Panasz regisztrálását követően megvizsgálja, hogy annak megválaszolására részben vagy egészben rendelkezik-e hatáskörrel, illetve hogy szükséges-e a K&H csoporton belüli együttműködést vagy külső szakértő közreműködését igénybe vennie.

Amennyiben megállapítja, hogy a Panasz kezelésére hatáskörrel egyáltalán nem rendelkezik, hatáskör hiányában átteszi a hatáskörrel rendelkező K&H csoporttaghoz, szervezethez és erről írásban értesíti a Panaszost. A Panaszos személyes adatainak áttétellel K&H csoporttaghoz történő továbbításához a hozzájárulást a Társaság a Panasz benyújtásával megadottnak tekinti. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, a Panaszkezelési Felelős csoporton belüli együttműködési eljárást kezdeményez. A csoporton belüli panaszkezeléssel kapcsolatos együttműködés szabályait az Alapkezelő és a forgalmazók között kötött szerződések tartalmazzák.

7. A Panasz érdemi kivizsgálása és megválaszolása

7.1 Információgyűjtés

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 a szükséges információk beszerzése végett. 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. A Panaszban felsorolt, vagy említett összes érdemi kifogást ki kell vizsgálni és meg kell válaszolni.

7.2 Válasz elkészítéséért felelős területek

Mind a befektetési alapkezeléssel, mind az intézményi portfóliókezeléssel kapcsolatos Panaszokra adandó válasz, illetve a forgalmazói Panaszokra javasolt választervezet kidolgozása elsődlegesen a Disztribúció és Értékesítési Támogatási Igazgatóság feladata a Panaszkezelési Felelős koordinációja mellett.

A Panaszok kivizsgálása és kezelése során a Panaszkezelési Felelős eljárásában az Alapkezelő minden szervezeti egysége és dolgozója köteles együttműködő magatartást tanúsítani. A Panaszokra adandó választ, vagy a Forgalmazónak küldendő válasz-tervezetet a kiküldés előtt a Panaszkezelési Felelősön kívül – a négy szem elv alkalmazása érdekében – legalább egy tudásmenedzsernek, ezen kívül a jogásznak is véleményeznie kell, a válasz kiküldése csak minden véleményező jóváhagyása esetén lehetséges.

A Panaszkezelési Felelős felügyeli, hogy az Alapkezelő a Panaszokat tisztességesen és jelen szabályzatnak megfelelően kezelje.

Nem vehet részt a Panasz kezelésében a Panaszos, a Panaszos közeli hozzátartozója⁴, illetve az a személy, akinek eljárására, munkájára a Panasz vonatkozik, vagy akinek pártatlansága az ügyben egyéb oknál (pl: a Panaszossal fennálló személyes kapcsolata) fogva megkérdőjelezhető lenne.

7.3 Panaszra adott válasz/ válasz-tervezet

7.3.1 Határidő

Az Alapkezelő az írásbeli Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi a Panaszosnak. Ha a határidőt valamilyen oknál fogva meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja a Panaszost az indok pontos megjelölésével.

7.3.2 Tartalom

A Panaszban felsorolt, vagy megemlített összes érdemi kifogást azonosítani kell és ezek mindegyikét meg kell válaszolni. Az Alapkezelő a Panasz kivizsgálását követően köteles olyan érdemi, kifejtő jellegű választ adni, amelyben minden kifogás tekintetében részletesen kitér

- a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére (mely keretében egyértelműen utalni kell arra, hogy a Panasznak helyt ad-e az Alapkezelő, vagy azt nem találja megalapozottnak, illetve ha azt részben találja csak megalapozottnak),
- a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre,
- illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára (amely – a Panasz tárgyától függően – tartalmazza intézményi ügyfelek esetén a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik a Panaszosnak küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra; befektetési alap esetén tartalmazza a vonatkozó Tájékoztatóban és Kezelési Szabályzatban megadott feltétel pontos szövegét, a futamidő alatt teljesített tájékoztatásokat).

A Panaszra adott válasznak a mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelőnek, világosnak, pontosnak és naprakésznek kell lennie, a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, minden dokumentumban egységesen kell használni. A válasznak közérthetőnek kell lennie, ami azt jelenti, hogy nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre kell benne hivatkozni, hanem azokat röviden értelmezni és az adott

⁴2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 8:1. § [Értelmező rendelkezések]

(1) E törvény alkalmazásában

1. közeli hozzátartozó: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér;

2. hozzátartozó: a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa;

ügyre való alkalmazását is lehetőleg indokolni kell. A válaszban egyszerű, könnyen érthető nyelvezetet használva kell kommunikálni.

A) A Panasz elutasítása (nem megalapozott Panasz) esetén figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell a Panaszost arról, hogy a Panasz és a panaszkezelés az Alapkezelő álláspontja szerint

a) a szerződéses jogviszonyt érintő kérdés (azaz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita) rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései⁵ megsértésének kivizsgálására irányult.

A befektetési alap befektetőjének a befektetési jegy megvásárlása/jegyzése/visszaváltása során nem keletkezik szerződése az Alapkezelővel, csak a forgalmazóval, ezért az ilyen fogyasztó csak fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet az Alapkezelővel szemben, békéltető testületi eljárást csak a forgalmazóval szemben indíthat.

Amennyiben az Alapkezelő 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 Felügyelet, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően a Panasz mely részével mely szervhez fordulhat.

Ha a Panasz sem a szerződés, sem a fogyasztóvédelem körébe nem tartozik, az Alapkezelőnek arról kell tájékoztatnia a Panaszost, hogy Panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség. További jogorvoslatra nincs lehetőség különösen, ha a Panaszos:

- a) az Alapkezelő vagy alkalmazottja udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
- b) az Alapkezelő munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő),
- c) méltányossági kérelmet nyújt be az Alapkezelőhöz,
- d) szerződés meg nem kötését kifogásolja,

⁵ A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. § (1) alapján

(1) Az MNB a fogyasztó (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) kérelmére vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi

a) az Alapkezelő által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, az Alapkezelő működését meghatározó jogszabályban előírt rendelkezések (pl. tájékoztatás, üzletszabályzat, stb.), valamint

b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezései (pl. megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat),

c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezései (pl. direkt marketing), továbbá

d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezései (pl. információtovábbítás és hozzáférés, elektronikus hirdetések).

e) az e törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség

betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

e) jogerősen lezárt ügy Alapkezelő általi felülvizsgálatát kéri.

A Panasz elutasítása esetén a Panaszosnak közvetlenül megküldött válaszban tájékoztatást kell adni arról, hogy Panaszával – annak jellegétől függően - milyen fórumokhoz fordulhat, ld. a 9. pontban.

B) Amennyiben az Alapkezelő jogosnak (megalapozottnak) ítél meg egy Panaszban előterjesztett követelést, erről a Panaszról felvett jegyzőkönyvben írásban határoz. Ha a megalapozott Panasz fizetési kötelezettséget keletkeztet, az összeget és a kifizetést a Vezérigazgató és Kockázatkezelő együttesen engedélyezheti.

C) Részben megalapozott Panasz esetén a Panasz meg nem alapozott része tekintetében az A) pont, megalapozott része tekintetében a B) pont rendelkezései értelemszerűen alkalmazandóak.

7.3.3 Válasz megfogalmazásának módja

Az Alapkezelő a Panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el.

A válasznak mindig érdeminek, a megértéshez szükséges mértékben kifejtőnek, közérthetőnek, szakszerűnek kell lennie és mindig naprakész információkkal kell szolgálnia, továbbá a fogalmakat következetesen kell alkalmaznia (pl. a Tájékoztató és Kezelési szabályzat, vagy a portfóliókezelési szerződés fogalmainak alkalmazása). A válasznak ki kell terjednie a Panaszban felhozott minden kifogásra. A jogszabályi hivatkozásokat szükség esetén (ha azok az átlagos tájékozottsággal bíró, nem jogász ügyfél nem, vagy csak nehezen tudná értelmezni) a válaszban röviden értelmezni kell.

Amennyiben a Panaszos egy korábbi, már megválaszolt Panaszát változatlan terjedelemben ismételten terjeszti elő az Alapkezelőnél, és az Alapkezelő a korábbi indoklását fenntartja, az Alapkezelő jogosult a megismételt Panaszra adott válaszában a korábbi válaszára és indoklására hivatkozni, ez esetben azonban a válaszhoz csatolja a hivatkozott korábban kiküldött válaszlevél másolatát is.

Ha a Panasz közvetlenül az Alapkezelőhöz érkezik, akkor a választ is közvetlenül a Panaszosnak, az általa megadott elérhetőségre kell megküldeni. Ha a Panasz a Felügyeleten keresztül érkezik, akkor az Alapkezelő a Panaszossal egyidejűleg a Felügyelet részére is megküldi a választ. Egyéb esetben a válaszadás a beérkezési „csatornán” keresztül történik.

Az Alapkezelő a Panaszos kifejezett kérésére felvilágosítást ad arról, hogy az adott Panasz milyen eljárási szakaszban van.

7.4 Méltányossági eljárás

A méltányossági alapon megítélt kompenzációkkal kapcsolatos jóváhagyási folyamat és döntési kompetenciák megállapítása a következő elvek szerint történik.

a) Méltányossági eljárás csak konkrét pénzügyi követelést tartalmazó, elutasítható Panasz esetén lehetséges.

- b) Méltányosságból kezdeményezett, a Panaszos javára történő jóváírás esetén a mindenkor hatályos, vonatkozó szabályzatokban előírtaknak, vagy a szabályzatok szellemiségének megfelelően kell értelemszerűen eljárni akkor is, ha a konkrét panaszesetre vonatkozóan a szabályzat nem határoz meg előírásokat. Ezekben az ügyekben döntést a Vezérigazgató jogosult hozni.

III. Személyes adatok és a Panaszos által szolgáltatott információk kezelése

A panaszkezelés során különösen a következő adatok kérhetők a Panaszostól:

- a) Panaszos neve;
- b) Panaszos lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) Panaszos telefonszáma;
- d) a Panasszal kapcsolatos válaszadás (értesítés) módja;
- e) Alapkezelő által nyújtott, a Panasszal érintett szolgáltatás megnevezése;
- f) Panasz leírása, oka;
- g) Panaszos igénye;
- h) Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
- i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Alapkezelő a vonatkozó belső szabályzata alapján biztosítja, hogy a Panaszok kezelése során tudomására jutott személyes adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően betartva kezelje. A Panaszos azonosítása érdekében tudomására jutott adatok nem szolgálhatnak más, a Panasz regisztrálásán kívüli, egyéb adatgyűjtési célt. Az Alapkezelő vélelmezi Panaszosnak a panaszkezelési eljárás - mint a Panaszos kérelmére indult eljárás - során a személyes adatainak kezeléséhez és hatásköri áttétel esetén bármely K&H csoporttaghoz történő továbbításhoz való hozzájárulását. Az Alapkezelő a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat a Panasz nyilvántartási idejének lejáratával törli.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. Tájékoztatás a panaszkezelést megelőzően és annak folyamán

Az Alapkezelő a Panaszkezelési szabályzatát a www.khalapok.hu weboldalon, jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé. A közzététel helyén egyben felhívja a figyelmet arra is, hogy az Alapkezelő a Panaszos részére a panaszkezelés szabályaival és a Panaszos Panaszával összefüggésben a Panaszos kérésére tájékoztatást ad.

A panaszkezelés és felvilágosítás során az Alapkezelő köteles egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. Szóbeli Panasz esetén – ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – az Alapkezelő a Panaszossal közli a Panasz azonosítására szolgáló adatokat.

2. Tájékoztatás jogorvoslatról

A Panasz elutasítása, vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte, vagy a válasz el nem fogadása esetén a Panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank

Személyesen felkereshető ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Kifejezetten fogyasztóvédelmi kérelemmel elérhető levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777

Telefon: +36-80-203-776 (ingyenesen hívható)

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

, A Magyar Nemzeti Bank panaszkezeléshez kapcsolódó információk felügyeleti honlapja: www.mnb.hu/fogyasztovedelem;

b) Pénzügyi Békéltető Testület

(Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Elérhető levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Telefon: +36-80-203-776 (ingyenesen hívható)

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

,

A Panaszos Panaszbeadványát a megyeszékhelyek Kormányablakaiban is leadhatja, személyesen, vagy Ügyfélkapuján keresztül elektronikusan. **(A befektetési alap befektetőjének a befektetési jegy megvásárlása/jegyzése/visszaváltása során nem keletkezik szerződése az Alapkezelővel, csak a forgalmazóval, ezért az ilyen fogyasztó csak fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet az Alapkezelővel szemben, békéltető testületi eljárást csak a forgalmazóval szemben indíthat.)**

c) bíróság:

- az Alapkezelő intézményi ügyfelei a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbírósághoz fordulhatnak a Választottbíróság eljárási szabályzata és költségviselési szabályai szerint,
- az Alapkezelőnél Panaszosként eljáró természetes személy, mint a K&H Bank Zrt. ügyfele a K&H Bank Zrt. székhelye szerint illetékes bíróságon (Fővárosi Törvényszék.)

Kizárólag a bíróság járhat el a Ptk. 6.587.§ szerinti bízattási kárral⁶ összefüggő polgári jogi kérdésekben. Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél.

⁶ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 6:587. § A bíróság a kárnak egészben vagy részben való megtérítésére kötelezheti azt, akinek szándékos magatartása más jóhiszemű személyt alapos okkal olyan magatartásra indított, amelyből őt önhibáján kívül károsodás érte.

Ha a Panasz sem a szerződés, sem a fogyasztóvédelem körébe nem tartozik, az Alapkezelőnek arról kell tájékoztatnia a Panaszost, hogy Panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.

V. A Panasz nyilvántartása

1. Panasz Nyilvántartás

A Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni (Panasz Nyilvántartás). A Nyilvántartásnak az ügyfelek adatai és dokumentumai magas szintű védelmét kell tudni biztosítani és a Panaszokat visszakereshető módon kell benne nyilvántartani. A Nyilvántartásnak továbbá alkalmasnak kell lennie a Panaszok belső nyomon követésére.

Az Alapkezelő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a Panasz válaszadási határideje egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartásnak továbbá alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Alapkezelő

- a) a Panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a Panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A nyilvántartást az Alapkezelő úgy vezeti, hogy minden panaszkezeléshez kapcsolódó dokumentum vagy papír alapon, vagy elektronikusan elérhető legyen. Az Alapkezelő a Panaszot és az arra adott választ továbbá a nyilvántartást a Panasz lezárását követően legalább 5 évig őrzi meg.

A Panasz Nyilvántartás vezetéséért a Panaszkezelési Felelős felel.

A Nyilvántartásban indokolt minden olyan adat nyilvántartása, amely szükséges a Panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

2. A Panasz Nyilvántartás részét képező dokumentumok

2.1 A Panasz Nyilvántartás az alábbi dokumentumokból áll:

- a Panaszt tartalmazó dokumentum(ok) (elektronikus vagy postai beadványa a Panaszosnak)
- a Panaszra kiküldött válasz, vagy ha a Panasz közvetlen kezelése más K&H csoporttag feladatkörébe tartozik, a választervezet és annak kiküldését igazoló dokumentum
- Panaszkezelési Jegyzőkönyv (1. számú melléklet), amennyiben ennek készítése szükséges.

2.2 A Panasz Nyilvántartás tartalmát képező információk:

- a) a Panasz évente újrakezdődő sorszáma;

- b) a Társasághoz közvetlenül címzett Panasz esetén a Panaszos neve, elérhetősége (cím vagy telefonszám vagy elektronikus levélcím) ha illet megadott;
- c) a Panaszos által tett Panasz leírása, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, követelés összegszerű megjelölése (ha van);
- d) a Panasz Alapkezelőhöz történő előterjesztésének/benyújtásának (vagy más K&H csoporttagtól történő továbbítás esetén ennek) időpontja;
- e) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén ennek indoka;
- f) az e) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- g) a Panasz besorolása az 2.4.5. pont szerint:
 - ga) kockázat megjelölése szerint
 - gb) bejelentés helye szerint
 - gc) bejelentés módja szerint
 - gd) megalapozottság szerint
 - ge) Panasz jellege szerint (igazodóan az 52/2016 (XII.12.) MNB rendelet 50GA-GC jelentési tábláihoz)
- h) megítélt kompenzáció esetén annak
 - ha) engedélyezője
 - hb) kifizetett összege
 - hc) kifizetés időpontja
- j) a Panasz megválaszolásának időpontja;
- k) egyéb lényeges körülmény, magyarázat, ha a fenti információkon felül szükségesnek mutatkozik (pl. a kockázat alapú besorolás indoklása).

2.3 A Panaszkezelési Jegyzőkönyv

Amennyiben szükséges, az Alapkezelő a Panaszkezelési Jegyzőkönyvet az 1. mellékletnek megfelelően rögzíti. Az Alapkezelő a Panaszkezelési Jegyzőkönyvet úgy küldi meg a Panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is (e-mailben vagy ajánlott, tértivevényes postai úton).

2.4 A Panaszok kategorizálása

Az Alapkezelő a Panaszokat az alábbi kategóriákba sorolja be:

2.4.1. Kockázat szerint:

- a) Rendes kockázatú Panasz (rendes üzletmenethez kapcsolódó Panasz): az Alapkezelő napi működéséhez, az ügyfélszolgálatához kapcsolódó Panasz, melynek megoldása a Panaszost érinti.
- b) Kiemelt kockázatú Panasz
 - ba) Tömeges Panasz: rövidebb idő alatt nagyszámú ügyfél által jelzett, súlyos és sürgős problémára utaló Panasz. Gyors és megnyugtató rendezése fontos az Alapkezelő külső megítélése szempontjából. (A rövidebb idő alatti nagy szám

megítélése - figyelembe véve a múltbeli panaszkezelési tendenciákat - egyedileg történik a Panaszkezelési felelős, az illetékes terület vezetője (Intézményi értékesítési Igazgató vagy az Értékesítés és disztribúció támogatás Igazgató) és a kockázatkezelő közös megítélése szerint.)

bb) Kiemelt kockázatú Panasz: a Panasz az Alapkezelő számára kiemelt kockázatot jelentő Panasznak minősül az alábbi tulajdonságok alapján, ha:

- i) a felügyeleti hatóságokhoz, így különösen a MNB-hez vagy a Gazdasági Versenyhivatalhoz, illetve azon keresztül érkezett;
- ii) az Alapkezelő irányító/ ellenőrző testületeihez (Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság), vagy ezek tagjaihoz címezve érkezett;
- iii) megoldása első körben nem a Panaszos megalapozására történt;
- iv) negatív publicitással, bírsággal, vagy jelentős üzleti veszteséggel érdemben fenyeget;
- v) kockázati besorolással, vagy az alkalmassági teszttel kapcsolatos Panasz;
- vi) befektetési tanácsadással összefüggő Panasz;
- vii) tranzakció közvetítésével, portfóliókezelési szolgáltatás keretén belül kötött Befektetési Szerződéssel (tranzakcióval) összefüggő Panasz.

2.4.2. Előterjesztés helye szerint:

- a) Forgalmazó bármely alkalmazottjához, szervezeti egységéhez;
- b) Alapkezelő Titkárságára (központi telefonvonala, faxvonala);
- c) Alapkezelő központi e-mail címére;
- d) Alapkezelő nem vezető állású alkalmazottjához vagy bármely nem vezető szervezeti egységéhez, testületéhez;
- e) Alapkezelő vezető testületéhez (Igazgatóság, Felügyelő Bizottság), vezető állású személyéhez;
- f) Magyar Nemzeti Bankhoz vagy más hatósághoz címzett Panasz.

2.4.3. Előterjesztés módja szerint:

- a) Személyesen, képviselő útján;
- b) Telefonon;
- c) Postai úton;
- d) Telefaxon;
- e) E-mailen;
- f) Forgalmazói közvetítéssel előterjesztett Panasz.

2.4.4. Panasz megalapozottsága szerint (részben vagy egészben):

- a) Megalapozott (Jogos);
- b) Részben megalapozott;
- c) Megalapozatlan (elutasított)

d) Megalapozatlan, de méltányolható (ebben az esetben egyedi döntés szabja meg a méltányosság mértékét és az intézkedéseket).

2.4.5. Panasz elsődleges témája szerint (igazodóan az 52/2016 (XII.12.) MNB rendelet 50GA és GC jelentési tábláihoz):

- a) Tájékoztatási hiányosság (szerződéskötés előtt/szerződés fennállása alatt/szerződés megszűnéséhez kapcsolódóan)
- b) Árfolyam
- c) Szolgáltatás minősége
- d) Jutalék, költség, díj mértéke
- e) Kamat, hozam mértéke
- f) Nyilvántartási hiányosság
- g) IT rendszerhiba
- h) Elszámolás
- i) Számlaegyenleg vitatása
- j) Megbízás teljesítése
- k) Egyoldalú szerződésmódosítás
- l) Elektronikus szolgáltatás
- m) Jogosulatlan tevékenység
- n) Pénzügyi visszaélés
- o) Ügynök
- p) Egyéb ügyviteli hibák
- q) Egyéb okok

A Panasz jelen pont szerinti besorolása során törekedni kell arra, hogy az csak egy kategória alá tartozzon. Ennek érdekében a Panaszkezelési Felelős, a Panasz kezeléséért felelős területtel együttműködve állapítja meg, hogy a Panaszban foglalt legjellemzőbb kifogás(ok) alapján mely kategóriába sorolandó. Amennyiben a besorolás nem magától értetődő, a Panaszkezelési Felelős a Jegyzőkönyvben rövid indoklást is feltüntet a besorolás megállapítása mellett. Az „Egyéb okok” alá történő besorolást mindenképpen indokolni kell a fentiek szerint.

Amennyiben a Panasz több, közel azonos súlyú lényegi kifogást tartalmaz, és az egyértelmű besorolás emiatt nem lehetséges, a Panaszt – erről szóló indoklás mellett – az ”Egyéb okok” pont alá kell besorolni.

2.4.6 Panasszal érintett tevékenység megjelölése szerint (igazodóan az 52/2016 (XII.12.) MNB rendelet 50GA és GC jelentési tábláihoz):

- a) Befektetéskezeléssel kapcsolatos
- b) Kollektív portfóliókezeléshez kapcsolódó adminisztratív feladatok ellátásával kapcsolatos
- c) Kollektív befektetési értékpapírok forgalomba hozatalával, forgalmazásával kapcsolatos

- d) Portfóliókezeléssel kapcsolatos
- e) Befektetési tanácsadással kapcsolatos
- f) Kollektív befektetési értékpapírok letéti őrzésével, letétkezelésével kapcsolatos.

3. Jelentési kötelezettség a Panaszok kezeléséről

A panaszkezelés eredményeit és az azokból levonható hasznos következtetéseket jelenteni kell az értékelésre jogosult szakmai, működési fórumokon. Minden, az Alapkezelővel vagy munkavállalójával szemben írásban vagy szóban előterjesztett kártérítési/ kártalanítási igényre, vagy bejelentésre, amely szerint törvénysértés történt, vagy az Alapkezelőnél működési veszteséget okozott, külön és minél hamarabb fel kell hívni a Vezérigazgató, a Compliance Officer és a Kockázatkezelő figyelmét.

3.1 Havi jelentések

A Panaszkezelési Felelős havonta, a tárgyhót követő hó 10. napjáig Panaszkezelési jelentést készít a Vezérigazgató, részére, melyet tájékoztatásul megküld a Kockázatkezelő és a Compliance Officer, valamint az Értékesítési és Disztribúció Támogatási Igazgató részére is. A havi jelentések a portfóliókezelte ügyfelek megnevezését tartalmazzák, a banki ügyfelek azonosító adatait – hacsak a Panaszt nem közvetlenül a Társaságnak címezték és a Társaságnak címzett Panasz egyben a Társaság hatáskörébe tartozó - azonban adatvédelmi okokból nem.

3.2 Időszaki testületi és MNB jelentések

A visszatérő vagy rendszerproblémák elemzése és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása érdekében a Panaszkezelési Felelős a tárgynegyedévet követően a Termékbizottság, továbbá a Működési Bizottság előtt beszámol az előző jelentés óta eltelt időszak panaszkezelési tevékenységéről, beleértve a Forgalmazókkal együttműködésben kezelt panaszokat. E testületeknek meg kell kísérelni az egyes panasztípusok kiváltó okait azonosítani és megvizsgálni, hogy a kiváltó okok mely folyamatokat, termékeket érinthetnek ideértve azokat is, amelyek nem képezték Panasz tárgyát. A Működési Bizottság és a Termékbizottság a panaszjelentés elfogadásáról és a Panaszok kiváltó okainak elhárítása érdekében tett intézkedésekről határozatot hoz.

Az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság ülésein összefoglaló felvilágosítást kap az utolsó ülés óta kezelt Panaszokról és feltárt okaikról, rendszerproblémákról, intézkedésekről.

A Panaszkezelési Felelős felel az 52/2016 (XII.12.) MNB rendelet 50GA-GD jelentési tábláinak a tárgynegyedévet követő hónap 15. napjáig történő kitöltéséért és a Middle Office MNB negyedéves jelentésért felelős alkalmazottjának való megküldéséért, aki a jelentés MNB-hez határidőn belül történő eljuttatásáért felel.

3.3 Eseti jelentések

A Panaszkezelési Felelős az Alapkezelő Belső Ellenőrének, Compliance Officerének, Kockázatkezelőjének, illetve bármely vezető állású személyének, vagy döntéshozó szervezeti egységének, a K&H Bank, vagy KBC csoporttag arra jogosított alkalmazottjának kérésre – személyes adatok kiadása nélkül - felvilágosítást ad a panaszkezelés folyamatáról, statisztikáiról. Az Alapkezelő adatszolgáltatási kötelezettsége körében a Felügyelet, vagy

bármely hatáskörrel bíró hatóság részére, annak kérésére tájékoztatást ad a panaszkezelésről.

3.4 Felvilágosítás a Forgalmazótól

Az Alapkezelő jogosult a befektetési alapokkal összefüggő forgalmazóhoz benyújtott Panaszokról személyes adatokat nem tartalmazó statisztika megismerésére, jelentéseiben ezen adatok felhasználására.

3.5 Működési veszteségek regisztrálása

Amennyiben a Panasz kapcsán kompenzáció teljesítése, vagy egyéb működési veszteség esemény áll be, vagy annak lehetősége felmerül (pl Békéltető Testületi eljárás, per megindítása miatt) annak regisztrálása és jelentése és egyéb kapcsolódó eljárások tekintetében, a működési kockázatokért felelős Kockázatkezelő a *Kockázatkezelési Kézikönyv* szerint köteles eljárni.

4. A Szabályzat megismerhetősége

Jelen Szabályzatot az Alapkezelő a hatályba lépést követően a honlapján (www.khalapok.hu) teljes terjedelemben nyilvánosságra hozza. A Szabályzat továbbá részét képezi az Alapkezelő Üzletszabályzatának is, mely szintén elérhető az Alapkezelő honlapján.

Ezen kívül az Alapkezelő munkavállalói számára a Szabályzat elérhető a belső használatú Elektronikus Szabályozási Kézikönyvben is.

Az Alapkezelő munkavállalói évente oktatást kapnak a jelen Szabályzatban foglalt tudnivalókról.

Mellékletek:

1. Panasz formanyomtatvány (alkalmazása nem kötelező)
2. Jegyzőkönyv Panasz Regisztrálására
3. Meghatalmazás minta
4. Definíciók

1. Melléklet

Ügyfélpanasz felvételi jegyzőkönyv

Panasz iktatási száma: (sorszám/év)
Panasz előterjesztésének dátuma:
Panaszos neve (amennyiben megadta):
Panaszos címe/székhelye (amennyiben megadta):
Panaszos levelezési címe, ha a lakcímével/székhelyével nem azonos:
Ügyfél telefonszáma (amennyiben megadta):
Ügyfél elektronikus levélcíme (amennyiben megadta):
Panasz előterjesztésének módja (Szabályzat V.2.4.3 pontja szerint):
Panasz előterjesztésének helye (Szabályzat V.2.4.2 pontja szerint):
A Panasz MNB szerinti tematikus besorolása (Szabályzat V.2.4.5 pont szerint):
Intézményi Panaszos esetén a szerződésének száma, vagy a szerződés azonosítható leírása (tárgy, dátum megadásával):
Panasz részletes leírása (az egyes kifogásokat lehetőleg egyenként, elkülönítetten kell rögzíteni)

A Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
A Panasz kezelése érdekében tett intézkedések:
A Panasz lezárásának határideje:
A Panasz tényleges lezárásának (vagy áttételének) időpontja:
Szerződéses vagy fogyasztóvédelmi Panasz:
A Panasz megalapozottsága (megalapozott/nem megalapozott/részben megalapozott):
Jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:
A Panaszkezelési Felelős aláírása:
Jegyzőkönyv felvevőjének aláírása, ha az nem a Panaszkezelési Felelős:
Panaszos aláírása
Kifizetést jóváhagyó aláírása:

2. Melléklet

FOGYASZTÓI PANASZ

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva a Panaszosnak írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. portfóliókezelés, befektetési alapkezelés):

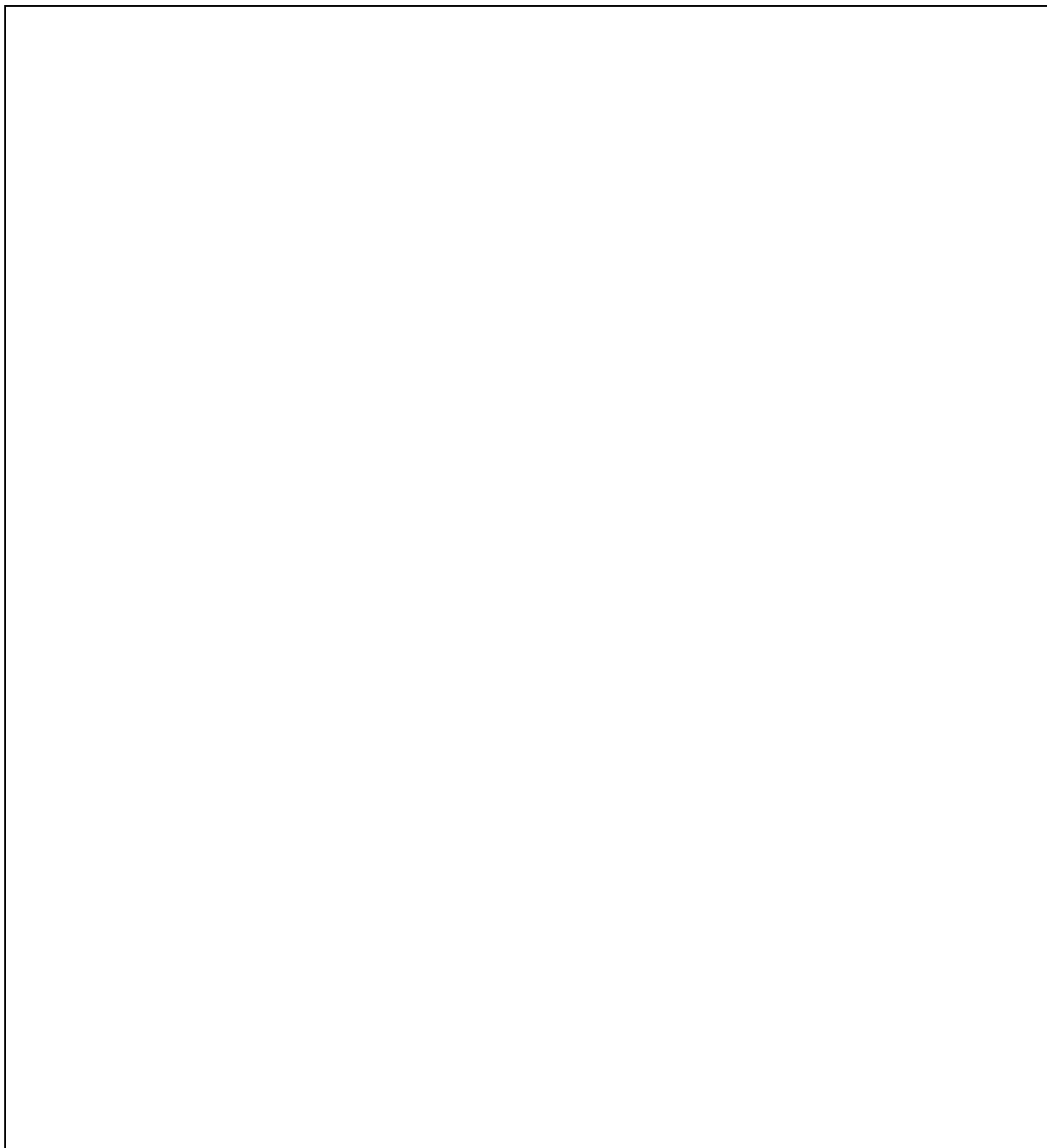
Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]



Kelt:

Aláírás:

3. Melléklet

Meghatalmazás (nem ügyvédi!)

Alulírott _____

(születési neve: _____

anyja születési neve: _____

lakhelye: _____

személyi azonosító igazolvány/útlevél/jogosítvány száma (az egyik aláhúzendő): _____), **Meghatalmazó**

meghatalmazom

_____-t,

(születési neve: _____

anyja születési neve: _____

lakhelye: _____

személyi azonosító igazolvány/útlevél/jogosítvány száma (az egyik aláhúzendő): _____), **Meghatalmazottat,**

hogy helyettem és nevemben a K&H Alapkezelő Zrt. és a K&H Bank Zrt. előtt a csatolt panaszra vonatkozó panaszkezelési eljárás során képviselőletemben teljes körűen eljárjon.

Kelt: _____(hely)_____ (év/hónap/nap)

Meghatalmazó (sajátkezű aláírása)

Előttünk, mint tanuk előtt:

I. Név: _____

Aláírás: _____

Lakhely: _____

II. Név: _____

Aláírás: _____

Lakhely: _____

4. Melléklet

Definíciók

Panasz: az Alapkezelő 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 vagy mulasztását, vagy a K&H befektetési alapokkal kapcsolatos tevékenységét érintő kifogás, amelyben konkrét, egyértelmű – nem feltétlenül anyagi jellegű - igényét megfogalmazza; kivéve a Panaszos által benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás kérésére irányul.

Panaszos: bármely természetes vagy jogi személy vagy más szervezet, aki az Alapkezelő szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat, hirdetés címzettje. Panaszos lehet ezen kívül az, aki a K&H befektetési alapok Forgalmazó(i)jának a K&H befektetési alapok megvásárlása eredményeképpen ügyfele. Panaszosnak minősül az a személy is, amely nem az Alapkezelő valamely szolgáltatásával, hanem egyéb, az Alapkezelő valamely szolgáltatásával összefüggő eljárását (pl. hirdetés) kifogásolja.

Névtelen panasz: Amennyiben a Panaszos elérhetőséget nem adott meg, vagy magát nem azonosította (névtelen panaszos), az Alapkezelő a Panasz kezelésére nem köteles.