

## A KBC Asset Management Csoport

(ezen belül a KBC Asset Management NV és annak külföldi fióktelepei, az IVESAM NV, a KBC Fund Management Limited és a ČSOB Asset Management a.s. investiční společnost)

### Panaszkezelési szabályzata

#### Alapadatok

Verziószám	2.0
Utolsó módosítás:	2022. április 22.
Besorolás	Internal (belső)

#### Felelős

Szervezeti egység	ACO, Compliance
Szervezeti egység vezetője	Vanessa Moens
Készítette	Richard Kops, Hans Vermoesen, Lieve Mattheus

#### Folyamat

Folyamat	Támogató folyamatok – Corporate Compliance
Folyamatfelelős	Vanessa Moens

#### Jóváhagyás és ellenőrzés

Jóváhagyó	KBC AM NV Vezetői Bizottsága
Jóváhagyás kelte	2022. május 03.
Ellenőrizte	Evy Hautman, Emer Duffy, Koen Vanderauwera, Šimon Peterka, Mészárovc Milán, Jennifer Crouch, Tomáš Svitek, Ekaterina Radeva, Ludányi Ildikó, Jana Van Clevén

## Rövid leírás

Jelen dokumentum

- definiálja a panasz fogalmát;
- meghatározza a panaszkezelés során követendő folyamatot;
- szabályzati szintre átülteti a KBC Csoport 32. számú Compliance szabályzata szerinti Panaszkezelési szabályzat 2021. november 10-én jóváhagyott 1. verzióját;
- vonatkozik a KBC Asset Management Csoport összes entitására és fióktelepére.

KBC Asset Management Csoport vállalja a következő szabályok betartását:

- a panaszos 5 munkanapon belül visszajelzést kap a panasz beérkezéséről;
- a panaszos egy hónapon belül megkapja a hivatalos végleges választ;
- kommunikációja során világos, egyszerű, könnyen érthető nyelvezetet használni;
- beszámolni a Vezetői Bizottság és a megfelelő illetékes testületek felé.

# 1. Tartalomjegyzék

1. Tartalomjegyzék .....	3
2. Bevezetés .....	4
2.1 A dokumentum célja .....	4
3. Tárgyi hatály .....	5
3.1 Hatálya alá tartozik .....	5
3.2 Konkrét esetek .....	5
4. Fogalmak és definíciók .....	5
4.1 Panasz .....	5
4.2 Magas kockázatú panasz .....	6
4.3 A panaszkezelési folyamat .....	6
5. Érintett szereplők .....	7
5.1 Panaszos .....	7
5.2 Panasz befogadója .....	7
5.3 Panaszkezelési funkció .....	7
5.3.1 Feladatok .....	7
5.3.2 Jogosultság .....	8
5.3.3 Személyek .....	8
5.4 Üzleti felelős .....	9
6. A panaszkezelési folyamat .....	9
6.1 Panasz fogadása .....	9
6.2 Adminisztráció és rögzítés .....	9
6.3 Visszajelzés panasz beérkezéséről .....	10
6.4 Panasz kivizsgálása .....	10
6.5 A panasz kiértékelése és intézkedések megtétele .....	10
6.6 Válasz a panaszosnak .....	11
6.7 Beérkezett panaszok elemzése és lejelentése .....	11
6.7.1 A panasz elemzése .....	11
6.7.2 Panaszokról szóló jelentés .....	12
7. Beérkezett panaszok kivizsgálása .....	13
7.1 Közvetlen ügyfelektől érkező panaszok .....	14
8. Mellékletek .....	16
8.1. 1. melléklet: Panasznyilvántartás és jelentési sablonok .....	16
8.4. 4. melléklet: KBC Asset Management NV Magyarországi Fióktelepe – Panaszkezelési eljárás .....	17

Dokumentum címe	Verziószám	Jóváhagyás dátuma	Megjegyzés
Panaszkezelési szabályzat	1.0	2021. május 25.	
Panaszkezelési szabályzat	2.0	2022. május 3.	Összehangolás a 32. sz. Csoport Compliance szabállyzattal

## 2. Bevezetés

A KBC Csoport és a KBC Asset Management Csoport („KBC AM”)<sup>1</sup> stratégiájának egyik alkotóeleme az ügyfélközpontúság. Ahhoz, hogy referencia legyünk és hosszú távon sikereket érjünk el, napi szinten ki kell érdemelnünk és meg kell őriznünk ügyfeleink bizalmát. Ezért termékínálat és az ügyfélélmény szempontjából ügyfeleink állnak tevékenységünk középpontjában.

A KBC AM-nél úgy gondoljuk, hogy a panaszok – ha jól kezeljük azokat – lehetőséget nyújtanak az ügyfélkapcsolatok megőrzésére és bővítésére, továbbá arra, hogy tanuljunk a hibáinkból, valamint javítsunk termékeinken és szolgáltatásainkon.

Ahhoz, hogy ügyfeleinket panaszkezelési tevékenységünk középpontjába helyezhessük, olyan hatékony és átlátható Panaszkezelési folyamat szükséges, amely garantálja a gyors, tisztességes és következetes panaszkezelést, valamint egyenlő bánásmódot biztosít az azonos körülmények között lévő panaszosoknak.

### 2.1 A dokumentum célja

A Panaszkezelési szabályzat célja:

- a saját entitásukon vagy fióktelepükön belül a panaszkezelés megszervezéséért felelős munkatársak számára útmutatást adni és meghatározni az általuk minimálisan betartandó kötelező követelményeket;
- biztosítani az ügyfélpanaszok (a továbbiakban: panaszok) tisztességes, hatékony és haladéktalan kezelését, és a lehető legrövidebb időn belüli rendezését, minimalizálva az elégedetlen ügyfelek és a visszatérő panaszok számát, ugyanakkor maximalizálva a panaszkezelés hozzáadott értékét;
- útmutatás nyújtani az ügyfélpanasz-kezelés szervezésének, lebonyolításának és jelentéstételének egységes, következetes és szisztematikus módon történő megvalósítására vonatkozóan, az esetleges működési, üzleti és jóhírnév-kockázatok kiküszöbölése érdekében;
- egyértelműen lefektetni a panaszkezelésre vonatkozó minimum követelményeket a MIFID irányelvvel, a GDPR rendelettel, az ESMA és az EBA iránymutatásaival<sup>2</sup> összhangban;

<sup>1</sup> ezen belül a KBC Asset Management NV és annak külföldi fióktelepei, az IVESAM NV, a KBC Fund Management Limited és a ČSOB Asset Management a.s. investiční společnost

<sup>2</sup> MiFID = Markets in Financial Instrument Directive (az Európai Parlament és a Tanács 2014/65/EU irányelve (2014. május 15.) a pénzügyi eszközök piacairól); GDPR = General Data Protection Regulation (az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)); EBA = European Banking Association (Európai Bankszövetség); ESMA = European Securities and Markets Authority (Európai Értékpapíripiaci Hatóság) ([az útmutatásokra mutató hivatkozások](#))

- szabályzati szintre átültetni a KBC Csoport Panaszkezelésről szóló 32. számú Compliance szabályzatát, és ismertetni:
  - a vonatkozó követelményeket és azok megvalósítását a megfelelő folyamatokban
  - a KBC AM-en belüli tájékoztatást, képzést és a vonatkozó ismeretek terjesztését
  - a minimális ellenőrzési keretrendszert és felügyeletet.

### 3. Tárgyi hatály

#### 3.1 Hatálya alá tartozik

Jelen dokumentum tartalmazza a KBC AM bármely entitásához vagy fióktelepéhez bármilyen csatornán (például közvetlenül az ügyféltől, az ügyfél nevében eljáró harmadik féltől, alternatív vitarendezési szervezettől vagy más hatóságtól, a KBC AM által kezelt közösségi médiacsatornákon keresztül stb.) beérkező panaszok kezelésére vonatkozó szabályzatot.

#### 3.2 Konkrét esetek

- A jelen szabályzat hatályán kívül esik minden, a Jogi Csoportszintű Kulcskontrollban szereplő meghatározás szerinti **jogi igény**;
- A jelen szabályzat hatályán kívül esik minden olyan panasz, amelyet **nem a KBC Csoport által kezelt** digitális csatornán (pl. újság, magazin stb. webhelyén) keresztül indítottak;
- A KBC AM-en kívüli entitások által forgalmazott KBC AM termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozó minden ügyfélpanaszt **a megfelelő entitás** – például a forgalmazó – **panaszkezelési egysége** kezel (pl. a KBC Klachtenmanagement foglalkozik a KBC Bankot, a CBC Gestion des Plaintes pedig a CBC Banque-ot érintő panaszokkal stb.). A KBC AM szükség szerint támogatást és tanácsadást nyújt ezeknek az entitásoknak, és rendszeres jelentéseket kap az ilyen jellegű tevékenységről.

### 4. Fogalmak és definíciók

#### 4.1 Panasz

Panasznak tekintendő minden, a termékekre, szolgáltatásokra, ügyletekre, folyamatokra vagy egyéb tevékenységekre, illetve akár magára a panaszkezelési folyamatra vonatkozó, a KBC AM valamely entitása vagy fióktelepe felé tett bejelentés, beadvány és/vagy az elégedetlenség kifejezésének más megjelenési módja – függetlenül attól, hogy az megalapozott-e vagy sem –, amikor a panaszos egyértelműen vagy feltételezhetően választ vagy megoldást vár.

A panaszos vagy a nevében eljáró más személy szóban vagy írásos formában (papíron, e-mailben, faxon, a KBC AM által kezelt biztonságos kommunikációs központba vagy közösségi médiacsatornára eljuttatott üzenetben) fogalmazhatja meg a panaszt.

Panaszként kell kezelni a KBC AM-mel hivatalos kapcsolatban nem álló felektől érkező, a KBC AM-et, annak tisztségviselőit vagy a nevükben közvetlenül eljáró más személyeket közvetlenül érintő anonim panaszokat is.

Panasznak minősülnek továbbá az alternatív vitarendezési szervezeteken, más hatóságokon stb. keresztül érkező vagy általuk kezdeményezett panaszok is.

## 4.2 Magas kockázatú panasz

A különös fontossággal bíró panaszok magas kockázatú panaszoknak tekintendők. Az alábbi kategóriákba eső panaszok mindig **magas kockázatú panaszoknak minősülnek**:

- A vezérigazgatóhoz, a Vezetői Bizottság vagy az igazgatósági tagokhoz címzett panaszok;
- A panaszos nevében eljáró valamely alternatív vitarendezési szervezettől vagy más hatóságtól érkező, illetve az ilyen testületek által kezdeményezett panaszok;
- A KBC Csoport, a KBC AM vagy annak alkalmazottainak vagy képviselőinek tevékenységére vonatkozó olyan panaszok, amelyek állítólagosan ügyfélkárhoz vezetnek, hátrányosan befolyásolják a piaci stabilitást vagy a hatásos versenyképességet, ideértve a KBC AM és alkalmazottainak feddhetetlenségét / felelős viselkedését megkérdőjelező panaszokat (üzletviteli kockázat) is;
- A visszaélés gyanúját felvető (belső és külső) panaszok;
- MiFID vonatkozású panaszok, ahol az ügyfél a pénzügyi eszközök piacairól szóló (MiFID) irányelv hatálya alá eső pénzügyi instrumentummal végrehajtott tranzakciót vitat;
- GDPR vonatkozású panaszok, ahol az ügyfél személyes adatainak a GDPR vagy más hasonló jogszabály hatálya alá eső adatkezelését vitatja;
- Olyan pénzmosás elleni (AML) tevékenységgel összefüggő panaszok, amelyek a KBC AM AML-keretrendszere helyes alkalmazásának vagy kialakításának megkérdőjelezésével veszélyeztetik a KBC AM szóban forgó kötelezettségvállalásának megítélését;
- Nyilvánosságra kerülésük (sajtóvisszhang / hírnévre gyakorolt hatás) miatt fontos panaszok – amennyiben fennáll annak kockázata, hogy a médiában (beleértve a közösségi médiát is) tartósan, 7 napnál hosszabb ideig negatív megjegyzések jelennek meg, illetve jelentősen megváltozik az érintett felek bizalma (vagy mindkettő);
- Potenciálisan jelentős hatással fenyegető panaszok:
  - kvantitatív pénzügyi hatás, amely meghaladja a panasz által érintett entitás – azaz a KBC AM (mint csoport), vagy a KBC AM NV (a külföldi fióktelepeivel együtt), az IVESAM NV, a KBC FM, ill. a ČSOB AM – gazdasági alaptőkéjének 40%-át;
  - egyedi kockázatból, vagy hasonló kockázatok együtteséből eredő kvalitatív pénzügyi hatás, amely fenyegetheti az adott entitás létét;
  - jóhírnevet érintő, jogi;
  - compliance hatás:
    - büntetőjogi szankciókkal járó törvény- vagy jogszabályszegés;
    - az entitás vagy vezetőinek/alkalmazottainak büntetőjogi felelőssége
    - az engedély esetleges szűkítése vagy korlátozása;
    - a fenti kvantitatív pénzügyi hatás küszöbértékét meghaladó szabályozási bírság;
    - ügyfelek bizalmának széles körben történő elvesztése;
    - kisebb hatással járó események ismétlődése (visszaesési tényező)
- A panaszkezelő szervezeti egység szakértői által általános jellegű, kiterjedt ügyfélérintettségük, vagy több érintett terület bevonása miatt jelentős koordináció szükségessé válása miatt jelentősnek ítélt panaszok.

A KBC AM-hez címzett minden magas kockázatú panaszt azonnal **továbbítani kell a Panaszkezelési funkció felé**, aki haladéktalanul értesíti ezekről a KBC AM **Kockázatkezelési vezérigazgató-helyettesét (CRO)** a szükséges vizsgálatok és utánkövető intézkedések elvégzése érdekében.

GDPR-vonatkozású (vagy ahhoz hasonló helyi jogszabályokkal összefüggő) panasz esetén az **adattvédelmi felelősnek**, vagy a hasonló feladatot ellátó szakértőnek, ill. csapatnak minden esetben ellenőriznie kell a panaszt a válasz elküldése előtt.

## 4.3 A panaszkezelési folyamat

A KBC AM által a panaszok kezelésére alkalmazott rendszer. A panaszkezelési folyamat célja az egyéni panaszok megoldása és a rendszerszintű fejlődési/fejlesztési lehetőségek feltárása.

## 5. Érintett szereplők

### 5.1 Panaszos

A „panaszos” fogalmába a panaszt tevő ügyfelek és nem ügyfelek, magánszemély és szakmai partnerek tartoznak bele.

### 5.2 Panasz befogadója

Az a munkatárs, aki a panaszos írásos vagy szóbeli panaszát fogadja/rögzíti, függetlenül attól, milyen értékesítési csatornánál dolgozik. Panasz beérkezése esetén a panasz befogadója köteles a beérkezett panaszt a Panaszkezelési funkció felé továbbítani és a Panaszkezelési szabályzat szerint eljárni.

Amennyiben a panasz befogadója úgy értékeli, hogy a panasz megfelel a magas kockázatú panaszokra vonatkozó valamelyik fenti kritériumnak, vagy ha bizonytalan ezt illetően, akkor haladéktalanul tovább kell küldenie a panaszt a Panaszkezelési funkció felé.

### 5.3 Panaszkezelési funkció

A Panaszkezelési funkciót a KBC AM egyik független szervezeti egysége vagy tisztségviselője látja el a kereskedelmi szervezeti struktúráján kívüli. A Panaszkezelési funkció a **panaszkezelési folyamat** felelőse és **folyamatgazdája**.

Az egyes KBC AM entitások Panaszkezelési funkcióját ellátó szervezeti egységek és személyek listája a jelen pont alatt található.

#### 5.3.1 Feladatok

A Panaszkezelési funkció:

**a) kezeli és végrehajtja a panaszkezelési folyamatot**

Vagyis felelős például a jelen szabályzat hatályába tartozó minden panasz:

- fogadásáért
- koordinálásáért, valamint
- kezeléséért.

Csak a Panaszkezelési funkció jogosult a magas kockázatú panaszokhoz kapcsolódó eljárási lépések végrehajtására;

**b) az egyedüli panaszkezelési kapcsolattartási pont**

**c) felveszi a kapcsolatot a megfelelő üzleti felelősökkel és üzleti szervezeti egységekkel a panasz kezeléséhez szükséges információk összegyűjtése érdekében. MiFID-, GDPR-, ill. AML-vonatkozású panaszok esetében a megfelelő compliance vagy jogi tanácsadóval is kapcsolatba lép;**

**d) folyamatosan frissíti és minden alkalmazott számára közzéteszi a Panaszkezelési szabályzatot**

- e)  **folyamatosan frissíti a Panasznyilvántartást** (azaz rögzíti a panaszokat a panasznyilvántartásban)
- f)  **gondoskodik arról, hogy az ügyfelek írásos információt kapjanak a panaszkezelési folyamatról**
- Ez megtehető például brosúra útján, webhelyen keresztül, az Általános Szerződési Feltételekben, vagy ott hivatkozott külön dokumentum formájában.
- A panaszbejelentés nem szabad, hogy bonyolult legyen az ügyfelek és a nagyközönség számára. Az ő szemszögükből nézve egyszerű, közvetlen eljárásnak kell lennie.
- A panaszbejelentés módozatairól is részletes információkat kell biztosítani, amelyeknek világos és pontos, naprakész tudnivalókat kell tartalmazniuk a folyamatról, a Panaszkezelési funkció elérhetőségeiről, a panaszos által benyújtandó információk típusáról és a panaszok kezeléséről (mikor fogadják el, tájékoztató jellegű ütemterv, alternatív vitarendezési szervezet elérhetősége);
- g)  **elemzi a panaszokat**
- h)  **információt és képzést biztosít**
- minden megfelelő alkalmazott részére annak érdekében, hogy a jelen szabályzatnak megfelelően tudjanak eljárni és rendelkezzenek azokkal a szükséges (kommunikációs) készségekkel és kompetenciákkal, amelyek szükségesek az ügyfelek gondos kezeléséhez, és lehetővé teszik, hogy tisztességesen, a szakmai elvárásoknak megfelelően, becsületesen, következetesen és az azonos körülmények között lévő panaszosoknak egyenlő bánásmódot biztosítva kezeljék őket. Ebbe a körbe tartoznak minimálisan a helyi működési kockázatkezelők (LORM) és compliance kockázatkezelők (CORM);
- i)  **jelent a KBC Asset Management NV Vezetői Bizottságának vagy a helyi illetékes testületnek**
- j)  **jelent a helyi szabályzónak, amennyiben ez elő van írva**
- k)  **megosztja a (széles értelemben vett) levont tanulságokat az alkalmazottakkal**

### 5.3.2 Jogosultság

A Panaszkezelési funkció jogosult:

- **(Át)minősíteni** a panaszokat „magas kockázatú panasszá”
- Tisztességes és objektív módon **kezelni** (kivizsgálni, felmérni/megítélni és megválaszolni) a panaszokat
- **Megoldani** a panaszt, azaz adott esetben felajánlani a panasz orvoslását (a delegálási szabályok ismertetését lásd lentebb)

### 5.3.3 Személyek

A Panaszkezelési funkció ellátása helyi bontásban a következőkre van bízva:



## Internal

- a **belgiumi KBC Asset Management NV** esetén:  
a Vállalati Kockázatkezelés és Támogatás vezetője, aki ezt a szerepet átruházhatja a team egy vagy több tagjára;
- az **IVESAM NV** esetén:  
a KBC Asset Management NV Vállalati Kockázatkezelés és Támogatás vezetője, aki ezt a szerepet átruházhatja a team egy vagy több tagjára;
- az **írországi KBC Fund Management Limited** esetén:  
a KBC Fund Management Limited Compliance-ért felelős kijelölt személye;
- a **csehországi ČSOB Asset Management a.s., investiční společnost** esetén:  
a helyi Kockázatkezelés & Compliance területért felelős személy (helyi CRO), aki ezt a szerepet átruházhatja a team egy vagy több tagjára;
- a **KBC Asset Management Csehországi ČSOB Fióktelepe** esetén:  
a ČSOB Asset Management, a.s., investiční společnost Kockázatkezelés & Compliance területért felelős személye (helyi CRO), aki ezt a szerepet átruházhatja a team egy vagy több tagjára;
- a **KBC Asset Management NV Bulgáriai Fióktelepe** esetén:  
a helyi Compliance területért felelős személy, aki ezt a szerepet átruházhatja a team egy vagy több tagjára;
- a **KBC Asset Management NV Magyarországi Fióktelepe** esetén:  
a panaszkezelésért felelős helyi egység a Termékfejlesztés, aki ezt a szerepet átruházhatja a team egy vagy több tagjára; figyelembe véve, hogy a Magyarországi Fióktelepnek nincs közvetlen ügyfele, és hogy a Termékfejlesztés a forgalmazók számára is nyújt szakmai segítséget alapokhoz kapcsolódó panaszok kapcsán (a Magyarországi Fióktelephez beérkező panaszok többségét ilyenek teszik ki), a Termékfejlesztés rendelkezik a panaszkezeléshez szükséges ismeretekkel;
- a **KBC Asset Management NV Szlovákiai Fióktelepe** esetén:  
a helyi Compliance területért felelős személy, aki ezt a szerepet átruházhatja a team egy vagy több tagjára.

### 5.4 Üzleti felelős

A KBC AM azon munkavállalója, aki a panaszossal való kapcsolattartásért felel.

## 6. A panaszkezelési folyamat

A panaszokat tisztességes módon, szakszerűen és haladéktalanul ki kell vizsgálni, ki kell értékelni és meg kell válaszolni.

### 6.1 Panasz fogadása

- Minden panaszt azonos módszer szerint kell kezelni;
- Beérkezéskor minden panaszt rögzíteni kell a panasznyilvántartásban.

### 6.2 Adminisztráció és nyilvántartás

Minden **panaszkezelési műveletet** (a panasz kivizsgálását, megalapozottságának megállapítását és megválaszolását) **dokumentálni kell**, hogy a panaszkezelési folyamat gazdája és (szükség esetén) harmadik felek utólag nyomon követhessék és felülvizsgálhassák azt.

A Panaszkezelési Funkciónak **minden beérkező panaszt azonnal rögzítenie kell a Panasznyilvántartásban**. Erre azért van szükség, hogy a gyenge pontokat, illetve a végrehajtandó lehetséges intézkedésekre vonatkozó döntéseket tovább lehessen elemezni és jobban be lehessen határolni. A Panasznyilvántartás vezetése a **Panaszkezelési Funkció feladata**.

A rögzített információkat, így többek között a panaszok megoldása érdekében tett intézkedéseket is, **legalább hét évig meg kell őrizni** a panasz kezelése után (a MiFID előírásoknak megfelelően). A helyi törvények ennél hosszabb megőrzési időt is előírhatnak.

### 6.3 Visszajelzés panasz beérkezéséről

**A beérkezéstől számított 5 munkanapon belül visszajelzést kell küldeni** a panaszos részére minden olyan írásbeli panaszról, amely nem oldható meg ennyi idő alatt.

A visszajelzésnek minimálisan az alábbiakat kell tartalmazni:

- A panasz beérkezésének dátumát;
- A panaszfájl számát vagy egy kapcsolattartó személy elérhetőségét a panasz nyomon követéséhez; valamint
- A maximális átfutási időt (a végleges válasz megérkezéséhez szükséges időt), mely **nem lehet** a panasz beérkezési dátumát követő **egy hónapnál hosszabb**.

### 6.4 Panasz kivizsgálása

A panaszok **kivizsgálásának, elbírálásának és megválaszolásának** szakszerű, pártatlan, tisztességes és következetes módon, a lehető leghamarabb meg kell történnie, szükség esetén releváns kiegészítő információk figyelembevételével. Ennek **legkésőbb a beérkezést követő egy hónapon belül** kell megvalósulnia (a helyi jogszabályok függvényében a határidő rövidebb is lehet).

Kivételes esetben, amikor a panaszt nem lehet megoldani az előírt határidőn belül, ideiglenes választ kell küldeni (az előírt határidőn belül), amelyben világosan meg kell jelölni a panaszosnak adandó érdemi válasz késedelmességének okát és a végleges válasz beérkezésének határidejét.

Minden **panaszt dokumentált módon kell kezelni** (kivizsgálni, indokolni és megválaszolni), hogy azt a panaszkezelési folyamat gazdája és (szükség esetén) valamely harmadik fél képes legyen nyomon követni és ellenőrizni.

A „7. Beérkezett panaszok kivizsgálása” pont részletesen ismerteti a panaszok kivizsgálásának, elbírálásának és megválaszolásának módját.

### 6.5 A panasz kiértékelése és intézkedések megtétele

#### Elfogadható-e a panasz vagy sem?

A vizsgálat eredményeként minden olyan információnak rendelkezésre kell állnia, amely szükséges a panasz megalapozottságának megítéléséhez és annak eldöntéséhez, milyen jogorvoslati és/vagy kiigazító intézkedés lenne megfelelő. A jogorvoslatra vonatkozó döntésnek tiszteletben kell tartania az **azonos körülmények közé kerülteket megillető azonos elbánás** elvét.

Fontos, hogy az ilyen kivizsgálást és kiértékelést **olyan pártatlan Panaszkezelési funkciónak kell elvégeznie, aki vagy amely jogosultsággal rendelkezik a panasz** tisztességes és objektív módon való rendezésére, ezen belül dönteni tud – ha szükséges – a megfelelő jogorvoslatról vagy adott esetben a panasz **magas kockázatúvá minősítéséről**.

Minden **magas kockázatú panasz esetén** kötelező a **kettős ellenőrzés (4-szem elv)** alkalmazása.

Természetesen mindig figyelembe kell venni a vonatkozó jogszabályokat, szabályozói előírásokat és útmutatásokat, valamint adott esetben az etikai kódexet.

## 6.6 Válasz a panaszosnak

Fontos, hogy a panaszosnak adott válasz **tisztességes, világosan érthető és nem félrevezető legyen**. A panaszossal való minden kommunikáció során **világos és egyszerű, könnyen érthető nyelvezetet** kell használni.

A panaszokat indokolatlan késlekedés nélkül, a lehető leghamarabb, de **legkésőbb a beérkezést követő egy hónapon belül meg kell válaszolni** (a helyi jogszabályok függvényében a határidő rövidebb is lehet).

Kivételes esetben, amikor a panaszt nem lehet megoldani az előírt határidőn belül, ideiglenes választ kell küldeni, amelyben világosan meg kell jelölni a panaszosnak adandó érdemi válasz késedelmességének okát és a végleges válasz beérkezésének határidejét.

A válasznak **tartalmaznia kell**, hogy a panaszos milyen **eszkálációs csatornákat** vehet igénybe abban az esetben, ha a válasz nem felel meg az elvárásainak (ideértve azokat a helyzeteket, amikor a felajánlott jogorvoslat egyértelműen elmarad a panaszban vagy az azt követő kommunikációban jelzett elvárásoktól). Ha a panasz kezelését nem a Panaszkezelési funkció végezte, a Panaszkezelési funkció lesz az eszkálációs csatorna. Ha a panaszkezelést a Panaszkezelési funkció végezte, akkor a rendelkezésre álló eszkálációs csatornák magukba foglalják – a helyi törvényeknek és szokásoknak megfelelően – az alternatív vitarendezési szervezetet (ombudsman), a felügyeleti hatóságot, ill. a polgári per indításának lehetőségét.

A panaszosnak küldött minden írásbeli kommunikáció esetén **kettős kontrollt (4-szem elv)** kell alkalmazni.

## 6.7 Beérkezett panaszok elemzése és lejelentése

Minden regisztrált panaszt tartalmilag **elemezni** kell, és rendszeres időközönként le kell **jelenteni**.

### 6.7.1 A panasz elemzése

Fontos, hogy a Panaszkezelési funkció **alaposan elemezze a panaszokat**. Csak a panaszokhoz kapcsolódó adatok elemzésével **ismerhetjük fel a jellemző eseteket, a magas kockázatú problémákat és a folyamatok gyenge pontjait**, csak így nyílik lehetőség arra, hogy a jövőben elkerüljük a (fel nem ismert tendenciákból, nem teljesítésekből, hibákból vagy egyéb problémákból eredő) hasonló eseteket/veszteségeket, és csak így tehetjük képessé a KBC AM-et arra, hogy kapcsolatokat építsen az ügyfelekkel és kibővítse azokat.

Rendszeres elemzéseket kell készíteni:

## Internal

- hogy az érintett üzleti területekkel közösen be lehessen azonosítani a **problémák forrásait** (rendszerek, emberi hibák, termékek vagy szolgáltatások (bizonyos jellemzői), egyes szervezeti egységek gyengeségei stb.);
- annak átgondolásához, hogy ezek az okok hatással lehetnek-e más folyamatokra, termékekre;
- annak felméréséhez, hogy szükség van egy új NAPP-ra, ill. kiterjedt monitoringot kell-e bevezetni;
- korrekciós/jogorvoslati lépések biztosításához.

A panasz lezárása után a Panaszkezelési funkciónak meg kell vizsgálnia, hogy lehet-e tenni olyan (folyamatra, szolgáltatásra stb. vonatkozó) **módosítási javaslatot**, amelynek megvalósításával a jövőben elkerülhetők a hasonló panaszok. A panaszkezelés során levont tanulságokat az esetleges kockázatok keresése és a folyamatok javítása során figyelembe vesszük és a szervezeten belül megosztjuk, mert:

- Minden panasz lehetőség egy folyamat vagy rendszer jobbá tételére.
- Minden panasz lehetőség arra, hogy a KBC munkatársai tanuljanak belőle és elkerüljék későbbi megismétlődését.

A Compliance terület felügyeli a beazonosított problémaforrások orvoslására tett lépéseket.

A Compliance terület egy kockázatalapú Compliance Monitoring Programot vezetett be, amely kiterjed a jelen szabályzat kialakítására és megvalósításának hatásosságára.

### 6.7.2 Panaszokról szóló jelentés

A panaszokkal és a panaszkezeléssel összefüggő információkat jelenteni kell a KBC AM Vezetői Bizottságának (VB), a KBC AM Audit, Kockázat és Compliance Bizottságának (ARCC), a megfelelő helyi testületek, valamint a termékért vagy szolgáltatásért felelős területek felé.

A vonatkozó forgalmazókhoz benyújtott panaszok bejelentése bekerül a Vezetői Bizottság részére készített jelentésbe.

A Compliance terület **éves jelentést nyújt be a KBC AM ARCC-nek** és a hasonló helyi bizottságoknak. A Panaszkezelési funkció biztosítja a Compliance terület számára a jelentési sablon/dashboard kitöltéséhez szükséges adatokat. A jelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- Statisztikák:
  - a beérkezett panaszok összesített számát, és annak változását az előző jelentési időszakhoz képest
  - az összesített szám lebontását a következő domaine/üzleti területek szerint: adminisztráció, befektetések, kifizetések, hitelek, értékesítési csatornák, biztosítások és egyéb; valamint az egyes adatok változását az előző jelentési időszakhoz képest
  - a magas kockázatú panaszok összesített számát; és annak változását az előző jelentési időszakhoz képest
  - a magas kockázatú panaszok összesített számának bontását a következő csoportok szerint: ombudsman vagy annak megfelelő szerv/fórum, belső csalás, MiFID, GDPR, PSD2, AML, fogyasztói hitelek és jelzáloghitelek, egyéb; valamint az egyes adatok változását az előző jelentési időszakhoz képest.
- Elemzés:

## Internal

- a megalapozott/elfogadott panaszok száma az alaptalan/elutasított panaszok számával szemben
  - az összesített panaszszám problémaforrás szerint bontása
- A Panaszkezelési funkció KPI-mutatói
- a panaszok megoldásához szükséges átlagos idő (átfutási idő)

Az adatok integritásának biztosítása érdekében a jelentés a Panasznyilvántartás adatai alapján, automatikusan készül (egy pivot-táblázat segítségével).

Ugyanezt a jelentést a KBC Group Compliance is megkapja a KBC Csoport megfelelő bizottsági és testületei számára készített konszolidált jelentéshez.

**A KBC AM által kezelt panaszok kapcsán a Panaszkezelési funkciónak a következő kulcsfontosságú kockázati mutatókat (KRI) kell megmérnie és a negyedéves Integrált Kockázatjelentés részeként jelentenie a Vezetői Bizottság vagy a helyi illetékes testület felé:**

- Panaszok összesített száma;
- Magas kockázatú panaszok száma;
- Megalapozott és megalapozatlan magas kockázatú panaszok száma külön-külön;
- Megalapozatlan panaszok száma;
- Panaszkezelés átlagos ideje;
- A beérkezésről szóló visszaigazolás elküldésének átlagos átfutási ideje;
- A panaszok tárgyának rövid leírása.

A panaszkezeléssel kapcsolatos **tanulságokat, legjobb gyakorlatokat, mintákat** stb. gyakran (évente legalább egyszer) meg kell osztani a Vezetői Bizottsággal vagy a helyi illetékes testületekkel, illetve be kell azokat mutatni a számukra. Ezek a rendszeres hivatalos interakciók a fejlesztések felülvizsgálatára és/vagy meghatározására, a panaszoknak a KBC AM kockázati profiljára gyakorolt hatásának értékelésére, valamint a legújabb tendenciák és fejlemények strukturális megosztására összpontosítanak. Ezekről az ülésekről jegyzőkönyvet kell vezetni, és annak megtekinthetőnek kell lennie, míg a KBC AM ARCC részére soron kívüli jelentést kell készíteni az ezen interakciókból eredő kérdések eszkalálására

## 7. Beérkezett panaszok kivizsgálása

A következő elvet kell követni:

- A KBC AM-hez érkező panaszokat a **Panaszkezelési funkció** kezeli, szoros együttműködésben a (helyi) Üzleti Felelőssel;
- A **közvetett ügyfelektől** érkező panaszokat a **forgalmazó Panaszkezelési funkciója** kezeli.

A fentebb már említettek szerint a Panaszkezelési funkció az **egyedüli kapcsolattartó** a panaszok kezelését illetően.

A panaszok operatív kezelését a (helyi) Üzleti Felelős végzi.

A (helyi) Üzleti Felelős azonnal értesíti a Panaszkezelési funkciót úgy, hogy elküldi a panaszt a következő email címre:

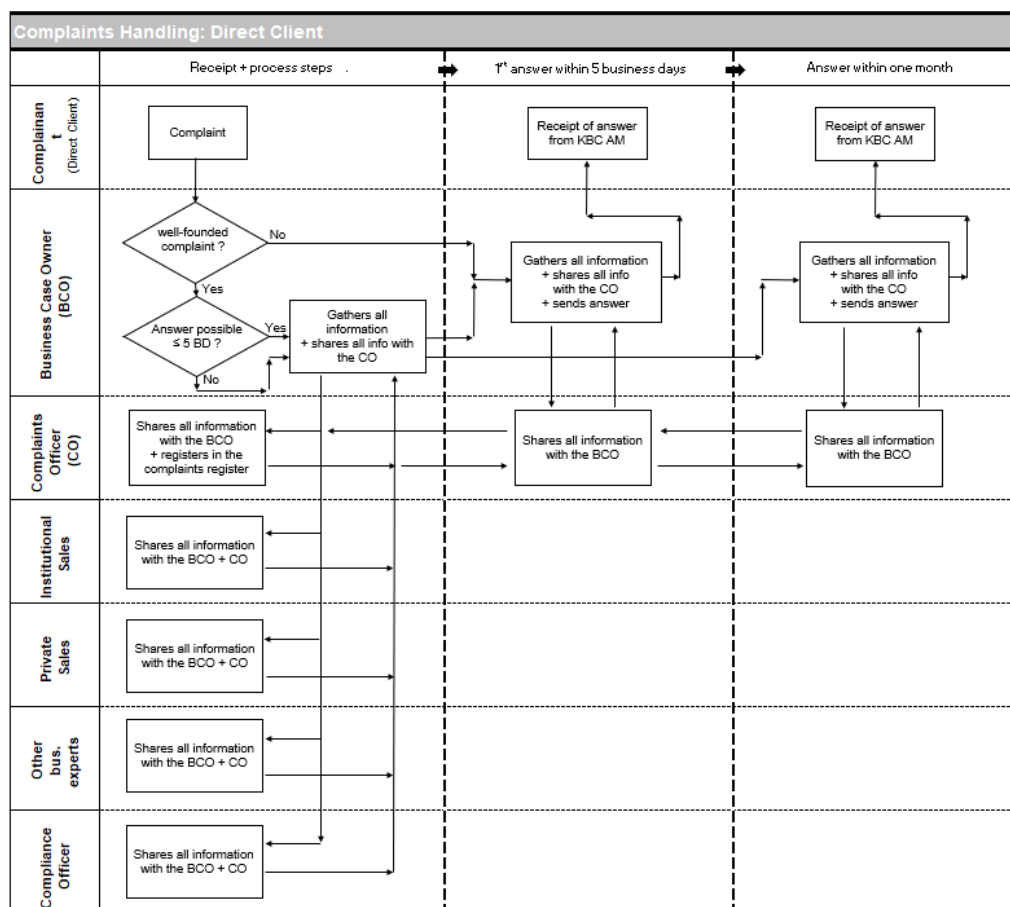
KBC Asset Management NV	<a href="mailto:opr.am@kbc.be">opr.am@kbc.be</a>
IVESAM NV	<a href="mailto:opr.am@kbc.be">opr.am@kbc.be</a>
KBC Fund Management Limited	<a href="mailto:kbcfm.complaints@kbcfm.com">kbcfm.complaints@kbcfm.com</a>
KBC Asset Management NV Írországi Fióktelepe	<a href="mailto:kbcfm.complaints@kbcfm.com">kbcfm.complaints@kbcfm.com</a>
ČSOB Asset Management a.s.	<a href="mailto:00041110@csob.cz">00041110@csob.cz</a>
KBC Asset Management NV ČSOB Fióktelepe	<a href="mailto:00041110@csob.cz">00041110@csob.cz</a>
KBC Asset Management NV Bulgáriai Fióktelepe	<a href="mailto:ubbam@ubb.bg">ubbam@ubb.bg</a>
KBC Asset Management NV Magyarországi Fióktelepe	<a href="mailto:alapkezelelo@kh.hu">alapkezelelo@kh.hu</a>
KBC Asset Management NV Szlovákiai Fióktelepe	<a href="mailto:jvanclaven@csob.sk">jvanclaven@csob.sk</a>

A (helyi) Üzleti Felelős folyamatosan és teljes körűen tájékoztatja a Panaszkezelési funkciót.

A beérkező panaszok kezelésének mindenben meg kell felelnie a helyi törvényi előírásoknak.

Amennyiben a helyi jogszabályok egy, a jelen szabályzatban ismertetett irányelvtől eltérően rendelkeznek, a helyi törvényeket és jogszabályokat kell mérvadónak tekinteni, és azok rendelkezéseit kell érvényre juttatni a jelen szabályzatban említett irányelvel szemben.

### 7.1 Közvetlen ügyfelektől érkező panaszok



Panaszkezelés: Közvetlen ügyfél					
	Beérkezés + folyamatlépések			Első válasz 5 munkanapon belül	Válasz egy hónapon belül
<b>Panaszos</b> (Közvetlen ügyfél)	Panasz benyújtása			A KBC AM válaszának megérkezése	A KBC AM válaszának megérkezése
<b>Üzleti Felelős</b> (BCO)	Megalapozott a panasz?	Nem		Az összes információ összegyűjtése + megosztása a CO-val + a válasz elküldése	Az összes információ összegyűjtése + megosztása a CO-val + a válasz elküldése
	Igen				
	5 munkanapon belül megválaszolható?	Igen	Az összes információ összegyűjtése + megosztása a CO-val		
	Nem				
<b>Panaszkezelési Felelős (CO)</b>	Az összes információ megosztása a BCO-val + az adatok rögzítése a Panasznyilvántartásban			Az összes információ megosztása a BCO-val	Az összes információ megosztása a BCO-val
<b>Intézményi Sales</b>	Az összes információ megosztása a BCO-val és a CO-val				
<b>Privát Sales</b>	Az összes információ megosztása a BCO-val és a CO-val				
<b>Egyéb üzleti szakértők</b>	Az összes információ megosztása a BCO-val és a CO-val				
<b>Compliance Felelős</b>	Az összes információ megosztása a BCO-val és a CO-val				

## 8. Mellékletek

### 8.1. 1. melléklet: Panasznyilvántartás és jelentési sablonok

A KBC AM Csoporton belül egyetlen nyilvántartásban szerepel az összes panasz.

Ezek a <b>mezők</b> kerülnek rögzítésre a <b>Panasznyilvántartásban</b> :	
Panasz hivatkozási száma	Panasz beérkezésének dátuma = Nyilvántartásba-vétel dátuma
Jogi entitás	Panasz visszaigazolásának dátuma
Magas kockázatú panasz?	Compliance értesítésének dátuma
Magas kockázatú panasz típusa	Végző válasz elküldésének dátuma = Lezárás dátuma
Magas kockázatú panasz esetén: kockázatkezelési vezérigazgató-helyettes (CRO) értesítésének dátuma	Átfutási idő
Megalapozott a panasz?	Késedelem napokban
Panaszkategória	Késedelem oka
Compliance domain	Üzleti Felelős
Termék	Felelős ügyvezető
Üzleti domain	Panaszkezelési funkció (a személy neve)
Üzleti aldomain	Megtett intézkedés(ek)
Panasz leírása	Státusz
Kivizsgálás eredménye	Betartották a megőrzési időt?
Történt kompenzáció?	Panaszos neve
Az első válasz megoldotta a panaszt?	Panaszos elérhetősége
A probléma forrása	



#### 8.4. 4. melléklet: KBC Asset Management NV Magyarországi Fióktelepe – Panaszkezelési eljárás

##### **A KBC Asset Management N.V. Magyarországi Fióktelepe KOLLEKTÍV BEFEKTETÉSI JEGYEI TULAJDONOSAINAK PANASZAI ÉS KÉRÉSEI BENYÚJTÁSÁRA ÉS KEZELÉSÉRE, VALAMINT AZOK LEHETSÉGES KÖVETKEZMÉNYEINEK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS**

1. A Fióktelephez közvetlenül érkező, illetve a forgalmazóktól érkező panaszokra javasolt választervezet kidolgozása elsődlegesen a Termékfejlesztés és Innováció terület feladata a Panaszkezelési Felelős koordinációja mellett.

2. A Panaszkezelési Felelős havonta, a tárgyhót követő hó 10. napjáig **Panaszkezelési jelentést** készít a Fióktelepvezető részére, melyet tájékoztatásul megküld a Kockázatkezelő és a Compliance Officer, valamint az Értékesítési és Disztribúciós Támogatási Igazgató részére is.

3. A Panaszkezelési Felelős felel az 43/2020 (XI.19.) **MNB rendelet** 50GA-50GB 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.

4. A beérkező panaszok kezelésének mindenben meg kell felelnie a helyi törvényi előírásoknak. Amennyiben a helyi jogszabályok egy, a jelen eljárásban ismertetett irányelvtől eltérően rendelkeznek, a helyi törvényeket és jogszabályokat kell mérvadónak tekinteni, és azok rendelkezéseit kell érvényre juttatni a jelen eljárásban említett irányelvvel szemben.

5. A panasz bejelentésének módjai:

**Szóbeli panasz** a Fióktelephez benyújtható:

a) személyesen:

A panaszügyintézés helye a Fióktelep székhelye (a Fióktelep kifejezetten ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiséggel nem rendelkezik): 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

A panaszbenyújtás ideje: a Fióktelep székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig.

b) rögzített vállalati skype vonalon (munkanapokon munkaidőben a Disztribúció és Értékesítés Támogatás Igazgatóság által panaszkezelésre megadott vonalon):

Kizárólag a KBC Asset Management N.V. portfóliókezelte ügyfele számára

A Fióktelep nem kezel a kollektív befektetési jegyek tulajdonosai által telefonon tett panaszbejelentéseket, azokat a befektetési alapok befektetői a forgalmazó telefonos ügyfélszolgálatain tudják előadni,

Szóbeli panasz esetén a Fióktelep felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

**Írásbeli panasz** a Fióktelephez benyújtható:

a) személyesen vagy más (meghatalmazott) által átadott irat útján:

A panaszügyintézés helye a Fióktelep székhelye (a Fióktelep ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiséggel nem rendelkezik): 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

A panaszbenyújtás ideje: minden munkanapon 8 órától 16 óráig.

b) postai úton az 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. levelezési címen,

c) telefaxon a (00 36 1) 483-5001 faxszámon,

d) elektronikus levélben az [alapkezelo@kh.hu](mailto:alapkezelo@kh.hu) központi email címen keresztül.

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

7. Törekedni kell az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas, segítőkész és empatikus bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során.

8. A panaszok kezelése során az ügyfél jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva kell eljárni.

9. A panaszokat olyan szellemben kell kezelni, hogy képesek legyenünk megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni a panaszos és a Fióktelep között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

10. A panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információt és dokumentumot be kell szerezni és meg kell vizsgálni, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.

11. A magyar nyelven előterjesztett panaszt magyar nyelven kell megválaszolni.

12. A panaszkezelési eljárásba bevont résztvevőknek rendelkezniük kell a megfelelő (kommunikációs) készségekkel, és egyben a kellő szaktudással ahhoz, hogy a Panaszosokkal megfelelően kommunikáljanak és a kifogásokat érdemben és teljes körűen megválaszolják. Ennek érdekében a panaszkezelési eljárásba bevont résztvevők számára megfelelő képzést és rendszeres szintentartó oktatást kell biztosítani. 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.

13. Folyamatosan ellenőrizni kell a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén meg kell tenni a szükséges intézkedéseket.

14. A válasznak mindig érdeminek, a megértéshez szükséges mértékben kifejtettnek, szakszerűnek, pontosnak, de ugyanakkor közérthetőnek, átláthatónak és kiszámíthatónak kell lennie és mindig naprakész információkkal kell szolgálnia, továbbá a fogalmakat következetesen, egységes módon kell alkalmaznia.

15. Minden beérkezett Panasz azonosító számot kap. A válasznak tartalmaznia kell
- a panasz azonosítására szolgáló adatot,
  - a panasz érkezésének időpontját,
  - valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

16. A Fióktelep a Panaszos kifejezett kérésére felvilágosítást ad a vizsgálat állásáról.

17. Tájékoztatás jogorvoslatról

A Panasz elutasítása, vagy a jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredmény nélküli letelte, illetve a válasz el nem fogadása esetén a fogyasztónak minősülő Panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank

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

Fogyasztóvédelmi kérelmeknek fenntartott levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777  
Telefon: 06-80-203-776 (ingyenesen hívható)

Email: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

A Magyar Nemzeti Bank panaszkezelési információkat tartalmazó honlapja:

[www.mnbb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem)

b) Pénzügyi Békéltető Testület

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

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest BKKP Pf. 172

Telefon: 06-80-203-776 (ingyenesen hívható)

Email: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu))

A Panaszos Panaszbeadványát a megyeszékhelyek Kormányablakaiban, vagy az Ügyfélkapun (ügyintézéshez használható elektronikus ügyfélhozzáférési pontok) keresztül elektronikusan is leadhatja.

c) bíróságok:

- a KBC Asset Management N.V. magyar intézményi ügyfele(i) a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbírósághoz fordulhatnak a Választottbíróság eljárási szabályzata és költségviselési szabályai szerint;
- a Fióktelepnél Panaszosként eljáró természetes személy, mint a K&H Bank Zrt. ügyfele, a K&H Bank Zrt. székhelye szerint illetékes bírósághoz (Fővárosi Törvényszék) fordulhat.

Kizárólag a bíróság járhat el a Ptk. 6:587.§ szerinti bíztatási kárral<sup>3</sup> összefüggő polgári jogi kérdésekben. Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél.

Fogyasztónak minősül: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy....”(1997. évi CLV.tv 2.§ (a))

A Fióktelep a fogyasztónak minősülő Panaszos részére haladéktalanul és költségmentesen megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához szükséges, az MNB honlapján közzétett formanyomtatványokat.

A fogyasztónak nem minősülő Panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Ha a Panasz sem a szerződés, sem a fogyasztóvédelem körébe nem tartozik, a Fióktelep tájékoztatja a Panaszost, hogy Panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.

18. A Fióktelep köteles együttműködő magatartást tanúsítani a Panaszkezelési Felelős eljárásában.

19. A Panaszban felsorolt, vagy megemlített összes érdemi kifogást azonosítani kell és ezek mindegyikét meg kell válaszolni. A Fióktelep a Panasz kivizsgálását követően köteles érdemi, kifejtő jellegű választ adni.

20. A válasznak közérthetőnek kell lennie, ami azt jelenti, hogy nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre kell benne hivatkozni, hanem azokat röviden értelmezni kell és lehetőség szerint az adott ügyre való alkalmazását is indokolni kell.

21. A Panasznyilvántartásnak lehetőség szerint tartalmaznia kell minden olyan adatot, amely szükséges a Panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

22. A panaszt, továbbá a panaszostól beszerzett dokumentumokat, valamint a panaszos adatait magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon kell nyilván tartan.

---

<sup>3</sup> 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.

23. Monitorozni kell a forgalmazókhöz érkező K&H alapokat érintő panaszokat, hogy megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket lehessen hozni.

24. Fogyasztói panasz nyomtatvány

## 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 panasza és igénye****Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (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:**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást               | <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották   | <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást    | <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet   |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették              | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet              |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                           | <input type="checkbox"/> 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:



25. Meghatalmazás

**Meghatalmazás (nem ügyvédi!)**

**Alulírott** \_\_\_\_\_

(születési neve: \_\_\_\_\_)

anyja születési neve: \_\_\_\_\_

lakhelye: \_\_\_\_\_

személyi azonosító igazolvány/útlevel/jogosítvány száma (az egyik aláhúzendő): \_\_\_\_\_), **Meghatalmazó**

**meghatalmazom**

\_\_\_\_\_-t,

(születési neve: \_\_\_\_\_)

anyja születési neve: \_\_\_\_\_

lakhelye: \_\_\_\_\_

személyi azonosító igazolvány/útlevel/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 tanúk előtt:

I. Név: \_\_\_\_\_

Aláírás: \_\_\_\_\_

Lakhely: \_\_\_\_\_

II. Név: \_\_\_\_\_

Aláírás: \_\_\_\_\_

Lakhely: \_\_\_\_\_