

Panaszkezelés

Részlet a Működési szabályzatból

10. Az ügyfélfogadás rendjére, a panaszok kezelésére vonatkozó szabályok.

10.1. Ügyfélfogadás rendje

Az Alapkezelő a 1023 Budapest Lajos u. 28-32. szám alatti irodájában tart ügyfélfogadást, minden munkanapon 9 - 12 óra között. Az Alapkezelő telefonszáma: 225-25-26 telefax száma: 225-25-25, e-mail címe: info@bgalapkezelo.hu

A befektetők a tájékoztatókat az Alapkezelő székhelyén, a forgalmazó(k)nál és a letétkezelő bank meghatározott fiókjaiban tekinthetik meg. Az Alapkezelő a közleményeit a www.bgalapkezelo.hu elérésű honlapján teszi közzé. Az Alapkezelő az általa kezelt befektetési alapok tekintetében valamennyi hirdetésnyét, a www.bgalapkezelo.hu elérésű honlapján és - ha ilyen van – a forgalmazó honlapján teszi közzé.

Az Alapkezelő által kezelt befektetési alapok kezelési szabályzatát, valamint a jelen Működési szabályzatot a befektetők az Alapkezelő székhelyén, minden munkanap 9-12 óráig, illetve a forgalmazási helyeken tekinthetik meg, illetve vehetik át.

10.2. Panaszok kezelése

10.2.1.

Az Alapkezelőre mint ABAK-ra nem terjed ki

- a Kbfvtv. panaszkezelésre vonatkozó 23. §,
- az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 438/2016. Kormányrendelet,
- az egyes pénzügyi szervezetk panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 28/2014. MNB rendelet hatálya.

Erre tekintettel a panaszkezelésre vonatkozó előbbieken hivatkozott jogszabályi rendelkezéseket az Alapkezelő ajánlásként kezeli és törekszik az abban megfogalmazott elveknek és általános elvárásoknak való megfelelésre.

Fentiekre tekintettel az Alapkezelő a panaszok kezelése tekintetében az alábbi szabályokat állapítja meg:

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

a panaszügyintézés helye: 1023 Budapest, Lajos u. 28-32., nyitvatartási idő: minden munkanapon 9-12 óra között,

b) telefonon:

ba) 225-2526 telefonszámon

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő): minden munkanapon 9-12 óra között, hétfőn 8-16 óra között.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton (levelezési cím: 1023 Budapest, Lajos u. 28-32.),

c) telefaxon (225-2521 telefaxszámon),

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@bgalapkezeslo.hu).

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3. Szóbeli panasz:

3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

3.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

3.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve,

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

d) az Alapkezelő neve és címe,

e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,

g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot az Alapkezelő a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Alapkezelő az ügyfélnek.

III. Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

a) neve,

b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

d) telefonszáma,

e) értesítés módja,

f) panasszal érintett szolgáltatás,

g) panasz leírása, oka,

h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): székhely: MNB 1054

Budapest, Szabadság tér 9., telefonos elérhetőség: 06 1 489 9700 vagy 06 80 203 776, elektronikus elérhetőség: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172.);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP. Pf. 777., telefonszám: 06 80 203 776;

c) bíróság.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az Alapkezelő külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alapkezelő nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A Működési Szabályzat jelen 10.2 pontja egyúttal az Alapkezelő Panaszkezelési Szabályzatának minősül, amelyet az Alapkezelő a fenti I.1.a) pontban meghatározott helyen kifüggeszt és honlapján közzéteszi.

10.2.2

A panaszkezeléssel kapcsolatos belső eljárásrendi szabályok:

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

A fentieknek megfelelően rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszleveleket minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell az Alapkezelő megfelelési tanácsadójának. Ha az ügyfél bizonylattal, vagy egyéb irattal kiegészíti a bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni kell a panaszbejelentéshez.

Az Alapkezelő megfelelési vezetője rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat, majd továbbítja a bejelentés másolatát a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, aki haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást. A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a valóságos tényállást. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az adott szervezeti egységnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. A szervezeti egység vezetője a szakmai álláspontjáról tájékoztatja a megfelelési vezetőt, aki előkészíti a panaszosnak szóló válaszlevelet és jóváhagyásra megküldi a Vezérigazgató részére. A Vezérigazgató intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódó korrekció érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről írásban tájékoztatja. Az Alapkezelő panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül az Alapkezelő Operációs Igazgatója küldi meg az ügyfélnek, annak másolatát egyidejűleg továbbítja a megfelelési vezető részére, aki azt a bejelentéshez csatolja és a nyilvántartásban a válaszlevél leglényegesebb információit, valamint a kapcsolódó korrekciókat rögzíti. A panaszkezelési folyamat szabályzatnak, illetve jogszabálynak való megfelelését a megfelelési vezető felügyeli.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával, a vonatkozó jogszabályi alapon kivizsgálni és annak alapján orvosolni vagy elutasítani a konkrét panaszt.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontosan, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Amennyiben a panasz e-mailen érkezett, úgy az Alapkezelő a választ elektronikus úton küldi meg azzal, hogy felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben igényli (és amennyiben korábban nem adta meg, úgy a levelezési címének megadására való felhívással) postai úton is kérheti a válaszlevél megküldését.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Az Alapkezelő a választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Az Alapkezelő a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapkezelő a korábbi álláspontját fenntartja, akkor az Alapkezelő a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.