**FINEXT Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

(1082 Budapest, Futó utca 43-45. VI. em.)

**Panaszkezelési Szabályzata**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Verziószám** | **Hatály** | **Elfogadó határozat** | **Módosítás célja** | **Megjegyzés** |
| **1.0** | [■] | [■] | - | - |

# Általános rendelkezések

## A Szabályzat célja

A FINEXT Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „**Alapkezelő”**) jelen Panaszkezelési Szabályzatának (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy az Alapkezelő üzleti tevékenységével és üzemszerű tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

## Szabályzat hatálya

A jelen Szabályzat hatálya kiterjed az Alapkezelő Kbftv. szerinti forgalmazói, valamint Bszt. szerinti portfoliókezelési tevékenységére. Az Alapkezelő forgalmazói tevékenységet kizárólag fogyasztónak nem minősülő szakmai befektetők részére végez, továbbá portfoliókezelési tevékenységet kizárólag fogyasztónak nem minősülő szakmai ügyfelek részére végez.

# PANASZ FOGALMA

Jelen szabályzat alkalmazásában panasznak minősül az ügyfélnek az Alapkezelő - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, az Alapkezelő részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatos kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

# panaszkezelésért felelős terület

Az Alapkezelő mérete nem teszi lehetővé külön egység felállítását, így a Compliance felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. Az Alapkezelő biztosítja a panaszkezelést ellátó személy pártatlanságát és elfogulatlanságát

# Panaszfelvételi helyek

Panasz szóban, vagy írásban – például az Alapkezelő honlapján elérhető nyomtatvány minta használatával - tehető

1. személyesen az Alapkezelő székhelyén minden munkanapon 8.00 – 16.00 óra között,
2. telefonon a 06 1 266 2181 számon hétfőn 8.00 – 20.00 óra között, a többi munkanapon 8.00 – 16.00 óra között hangrögzítő berendezés rögzíti a panasz felvételét a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett;
3. írásban az Alapkezelő székhelyére, e-mailben a panaszkezeles@finextfm.hu címre (a panasz beérkezéséről automatikus visszaigazolást kap a panaszt benyújtó, mely információt tartalmaz a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a jelen Szabályzat elérhetőségére vonatkozóan), telefaxon a 06 1 266-1489 számra küldött dokumentumban.

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz az ügyfél aláírásával, meghatalmazotton keresztül történő írásbeli panasz eredetiben csatolt, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással érvényes.

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani. Erre irányuló kérés esetén az ügyfélnek írásban tájékoztatást nyújt az Alapkezelő jelen Szabályzat – mely egyben a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat is tartalmazza - elérhetőségére vonatkozóan.

Az ügyintézés nyelve: magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell az ügyfél által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszkezelésnek mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására.

Az ügyfél által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj felszámolása nélkül kerül sor. A panaszok kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi.

# A panaszkezelési folyamatok leírása

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az Alapkezelő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a 4. pont szerinti időtartamig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – az ügyfél kérésének megfelelően – 25 naptári napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy az ügyfél szóbeli panaszának azonnali kivizsgálása nem lehetséges, bejelentését a 2. számú mellékletben megtalálható nyomtatvány felhasználásával jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

1. az ügyfél neve,
2. az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
3. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
4. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
5. az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
6. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
7. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
8. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
9. személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

Az Alapkezelő a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A szóbeli panasz felvételét követően az Alapkezelő tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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

A panasszal kapcsolatban minden esetben ki kell tölteni az 1. számú melléklet szerinti nyomtatványt.

A Compliance rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat, majd haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

1. neve,
2. szerződésszám, ügyfélszám,
3. székhelye, levelezési címe,
4. telefonszáma,
5. értesítés módja,
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
7. panasz leírása, oka,
8. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
9. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
10. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Compliance szükség szerint frissíti az 1. és 2. számú mellékletek tartalmát, és gondoskodik arról, hogy az Alapkezelő panaszügyi nyilvántartása mindenkor az aktuális állapotoknak megfelelő helyzetet mutassa.

A nyilvántartás tartalmazza

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
2. a panasz benyújtásának időpontját,
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
5. a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél postára adásának dátuma vagy elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátuma).

A Compliance a nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

1. évente azokat témájuk szerint csoportosítja,
2. a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
3. megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
4. eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
5. összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

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 az ügyfél által kapcsolattartás céljából bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott e-mailen érkezett, úgy az Alapkezelő a válaszát - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - 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 válaszát oly módon küldi meg a panaszos 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.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat fel.

Amennyiben az ügyfél panasza:

1. Nem megalapozott: az Alapkezelő az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségről. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és az Alapkezelő a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.
2. Megalapozott: a Compliance intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről írásban tájékoztatja.

A válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét. A válaszban egyértelműen rögzíteni kell a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azokat is egyértelműen meg kell jelölni.

Az Alapkezelő a panasz bejelentését követő 30 naptári napon belül az ügyfélnek érdemi választ kell, hogy adjon.

A panaszkezelés előírásszerű működését a Compliance folyamatosan ellenőrzi, azaz minden panasz esetén vizsgálja a válaszadás menetét. Az eredményekről, valamint az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákról, továbbá a lehetséges jogi és működési kockázatokról, negyedévente összefoglalót küld a vezérigazgatónak.

# JOGORVOSLAT

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, az ügyfél **bírósághoz** fordulhat.

# Adatkezelés

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ a 4. pont szerinti időtartamig megőrzi, és azt a MNB kérésére bemutatja.

***1. számú melléklet***

**FINEXT/…../20…..**

**BELSŐ PANASZKEZELÉSI NYOMTATVÁNY**

FINEXT Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság tölti ki!

|  |
| --- |
| **A FINEXT Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság intézkedési megoldása a benyújtott panasszal kapcsolatban:** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **A kijelölt felelős és végrehajtási határidő:**  (FINEXT Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság tölti ki!) | |
| Felelős(ök) megnevezése: |  |
|  |
| Végrehajtási határidő: | 30 naptári nap |
| Panasz felvételének időpontja:  (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc) |  |
| A szerződés száma, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél benyújtotta: |  |
| Átvevő aláírása: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **A panasz felvételére vonatkozó információk:**  (Compliance tölti ki!) | |
| Panaszbenyújtásának módja:  aláhúzandó | személyesen/telefonon/postai levélben/e-mailben |
| A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél megteszi:  aláhúzandó | Forgalmazás / Portfóliókezelés / Egyéb adminisztráció |
| Panaszkezelő aláírása, átvétel dátuma: |  |

***2. számú melléklet***

**JEGYZŐKÖNYV**

Panasz benyújtásának felvételéről

személyesen vagy telefonon közölt panaszügyek esetében

A jegyzőkönyv felvételre került a **FINEXT Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1082 Budapest, Futó utca 43-45. VI. em.; cégjegyzékszám: 01-10-044934, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, a továbbiakban: Társaság) által.

A jegyzőkönyv felvételén jelen vannak:

Társaság részéről: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(munkatárs neve)

|  |  |
| --- | --- |
| Ügyfél neve: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ügyfél székhelye: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ügyfél levelezési címe: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. Panasz benyújtásának módja[[1]](#footnote-1): személyesen/telefonon
2. A jegyzőkönyv felvételének pontos időpontja: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

|  |
| --- |
|  |

1. A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél megteszi:[[2]](#footnote-2)

Forgalmazás

Portfóliókezelés

Egyéb adminisztráció

1. A szerződés száma, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél benyújtotta:

|  |
| --- |
|  |

1. A panasz részletes leírása:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. Az ügyfél által benyújtott dokumentumok felsorolása (fénymásolatot csatolni szükséges!)

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. Compliance-nek továbbításra került: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

|  |
| --- |
|  |

Kelt: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

|  |
| --- |
|  |

Aláírások:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Jegyzőkönyvet felvevő aláírása |  | Ügyfél aláírása (személyes közlés esetén) |
| Dátum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | Dátum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Jegyzőkönyv hitelesítője (felettes) |  | Compliance aláírása a jegyzőkönyv átvételekor |
| Dátum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | Dátum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. megfelelő aláhúzandó [↑](#footnote-ref-1)
2. megfelelő aláhúzandó [↑](#footnote-ref-2)