

PANASZKEZELÉSI POLITIKA

A hatálybalépés dátuma: 2023.05.01.

Jelen szabályzat a Bszt. 121.§-ának és a Kbtv. 23. §-ának, valamint a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletnek és a 438/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletnek megfelelően szabályozza az MBH Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (a továbbiakban: Társaság) benyújtott, a Társaság tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, a panaszügyintézés módját, valamint az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás vezetésének szabályait.

A szabályzat rendelkezéseit alkalmazni kell minden olyan ügyben, amelynek során a Társaság panaszkezelőként érintett. A hatályos adatvédelmi jogszabályokban foglaltakat a számítástechnikával támogatott, valamint a manuális módon végzett panaszkezelésre egyaránt alkalmazni kell.

A panaszkezelés során törekedni kell a tisztességes eljárásra, az eljárás átláthatóságára. Az eljárásnak jogszerűnek kell lennie, meg kell felelnie a hatályos jogszabályi, valamint jelen panaszkezelési szabályzat előírásainak.

A Társaság részére érkező panaszok kezelése esetén az illetékesség az alábbiak szerint történik:

- Alapkezelő Compliance funkciót ellátó személye kezeli a portfóliókezelési szolgáltatással vagy a nem MBH Bank Nyrt. által forgalmazott befektetési alapokkal kapcsolatos panaszokat,
- MBH Bank Nyrt panaszkezelési területe kezeli az MBH Bank Nyrt. által forgalmazott befektetési alapokkal kapcsolatos panaszokat az Alapkezelő és az MBH Bank Nyrt. között fennálló kiszervezett tevékenység szerződés keretében az MBH Bank Nyrt. panaszkezelési folyamatai alapján.

1. FOGALMAK

Panasz: az Ügyfélnek a Társaság - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét, mulasztását, vagy az Alapkezelő által kezelt befektetési alapok működését érintő kifogás, amelyben a panaszos a Társaság eljárását vagy mulasztását kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást, vagy valamely üggyel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

Panaszos Ügyfél: Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje, vagy a Társaság által kezelt befektetési alap befektetési jegyének tulajdonosa.

A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó igazolni köteles. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve más szervezet. Nem lehet meghatalmazott, aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

A Társaság biztosítja, hogy a befektető a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) díjmentesen közölhesse. A Társaság lehetővé teszi, hogy a befektető a kollektív befektetési értékpapír forgalmazásának helye szerinti hivatalos nyelvek bármelyikén benyújthassa panaszát.

Az Ügyfél panaszát a Társaság felé az alábbi módok egyikén jelezheti:

2.1. SZÓBELI PANASZ:

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság, illetve a kiszervezett tevékenység végzője az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon történő panasz benyújtása esetén a panaszt felvevőnek meg kell győződnie a panaszt benyújtó személyéről. Abban az esetben, ha kétsége merül fel a panaszt benyújtó személyéről, arról, hogy jogosult panasz benyújtására, fel kell hívnia arra, hogy panaszbejelentését írásban erősítse meg. Törekedni kell arra, hogy a személyazonosság ellenőrzése során a panaszt bejelentő ne juthasson semmi olyan adathoz, információhoz, melynek megismerésére nem jogosult.

A portfóliókezelési szolgáltatással, vagy a Társaság által kezelt, az MBH Bank Nyrt. által nem forgalmazott befektetési alapokkal kapcsolatos panasz esetén:

- személyesen: a Társaság telephelyén, 1068 Budapest, Benczúr u. 11. cím alatt, minden munkanap 8 órától 15 óráig
- telefonon: +36-1-450-6280. A telefonon közölt szóbeli panasz fogadása minden munkanap 8 órától 16 óráig, történik.

A Társaság által kezelt, az MBH Bank Nyrt. által forgalmazott befektetési alapokkal kapcsolatos panaszok fogadását a Társaság az MBH Bank Nyrt. felé történt kiszervezett tevékenység keretében intézi:

- személyesen: ügyfélfogadási időben az MBH Bank Nyrt. fiókjaiban.
- telefonon: a panaszos a nap 24 órájában rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálathoz fordulhat. (Telebank: 36 80 350 350. Külföldről hívható telefonszám: +36 1 3733399)

2.2. ÍRÁSBELI PANASZ

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

Az írásbeli panasz benyújtható:

- személyesen vagy más által átadott irat útján, a Társaság telephelyén, 1068 Budapest, Benczúr u. 11. cím alatt, minden munkanap 8 órától 16 óráig

- postai úton (levelezési cím: 1068 Budapest, Benzúr u. 11.)

elektronikus levélben (mbhalapkezelo@mbhalap.hu) folyamatosan, a Társaság üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosít.

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

3. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

A Társaság mérete, illetve a panaszkezelés részbeni kiszervezése nem teszi lehetővé külön panaszkezelési egység felállítását, így a Compliance funkciót ellátó személy felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért és a panaszok érdemi kivizsgálásáért. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatárs pártatlanságát és elfogulatlanságát.

Az MBH Bank Nyrt. által forgalmazott befektetési alapokkal kapcsolatos panaszok fogadását a Társaság az MBH Bank Nyrt. felé történt kiszervezett tevékenység keretében látja el.

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

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lesz szüksége Ügyfél részéről. Kérjük Ügyfeleinket, hogy a Társaság ilyen irányú megkeresését mielőbb válaszolják meg annak érdekében, hogy a Társaság érdemben kivizsgálhassa a panaszt.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok és felügyeleti elvárások szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését a Társaság közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- név, születési név
- szerződésszám, ügyfélszám (ha van)
- lakcím, székhely, levelezési cím
- telefonszám
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Ügyfél adatait a Társaság az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

Amennyiben a szóbeli panasz az Ügyfél személyes adatainak a kezelésével kapcsolatos vagy az Ügyfél valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul, a panasz azonnal nem orvosolható, a kérelemről jegyzőkönyvet kell felvenni és a panaszról tájékoztatni kell az adatvédelemért felelős területet.

A szóbeli panaszokat fő szabályként azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés érdekében az 5 percen belüli élőhangos bejelentkezést.

Amennyiben szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszt felvevő munkatárs a panaszt és az azzal kapcsolatos álláspontját jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv egy példányát a Compliance funkciót ellátó személyhez kell továbbítani, a jegyzőkönyv egy másolati példányát az Ügyfélnek kell átadni.

Telefonon vagy Videobankon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panasz megválaszolásával egyidejűleg küldi meg a Társaság az Ügyfélnek a közlést követő 30 napon belül

A Társaság, illetve a kiszervezett tevékenységet végző jogosult a jegyzőkönyv készítéséhez panaszügyi nyomtatványt használni, vagy a panaszt elektronikus úton írásban rögzíteni. Ezt követően a szóbeli panaszra is az írásbeli panaszok kezelési szabályai az irányadók.

A jegyzőkönyvben szükség szerint az alábbi adatok rögzíthetők:

- a. Ügyfél neve,
- b. Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e. a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i. személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

A Társaság munkatársai és a kiszervezett tevékenységként ellátó panaszkezelési területek az írásban benyújtott panaszokat szintén a Compliance funkciót ellátó személy részére továbbítják.

A Compliance funkciót ellátó személy a panasz elintézéséről - a Vezérigazgató szükség szerinti bevonásával - gondoskodik. A Vezérigazgató a panaszt - saját döntése alapján - a Társaság Igazgatósága elé is terjesztheti.

A panasszal kapcsolatos ügyintézésben, illetve döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság azon alkalmazottja, aki a panasszal érintett intézkedésben részt vett, vagy a panasszal sérelmezett döntést hozta, vagy akinek közeli hozzátartozója azzal közvetlenül érintett, illetve akinek függetlensége más okból megkérdőjelezhető. Az ilyen alkalmazott a panasszal kapcsolatos eljárásban köteles a Társaság részére a tőle elvárható minden segítséget megadni.

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

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

4. A PANASZOK VÁLASZADÁSI HATÁRIDEJE

A Társaság, illetve a kiszervezett tevékenységet végző 30 napon belül minden benyújtott panaszra a kézhezvételt vagy közlést követő 30 naptári napon belül, indoklással ellátott írásos választ küld az Ügyfélnek.

5. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén – a panasz jellegére tekintettel – a Társaság válaszelevelében szintén tájékoztatást nyújt az Ügyfél alábbi lehetőségeiről.

5.1. FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ÜGYFÉL FORDULHAT

a) Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)

Bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172., telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és Fogyasztó ügyfelünk által érvényesíteni kívánt igény - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az 1 (egy) millió forintot.

b) Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Az eljárás Ügyfélkapun keresztül is kezdeményezhető.

c) Európai online vitarendezési platformhoz

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete alapján kizárólag az online szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében.

Internetes elérhetőség: <http://ec.europa.eu/odr>, a „kereskedő e-mail címe” mezőben a Társaság elérhetőségét kell feltüntetni: www.mnbbank.hu

Online szolgáltatási szerződésnek minősül az olyan szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a Társaság vagy közvetítője a Társaság honlapján vagy egyéb elektronikus csatornáján keresztül kínál igénybevételre valamely szolgáltatást, és azt a Fogyasztó ügyfelünk a Társaság honlapján vagy egyéb elektronikus csatornáján keresztül rendeli meg.

d) Bírósághoz

Bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Elérhetőség: a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság mindenkor elérhetőségein.

A Társaság felhívja Fogyasztó ügyfelei figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti egyedi szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum – azaz a Pénzügyi Békéltető testületi eljárás – vehető igénybe.

Fogyasztó ügyfeleink ingyenesen kérhetik a Társaságtól a **Pénzügyi Békéltető Testülethez intézhető vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem**, vagy a Magyar Nemzeti Bankhoz benyújtható **fogyasztóvédelmi eljárás iránti kérelem** formanyomtatványát.

5.2. FOGYASZTÓNAK NEM MINŐSÜLŐ ÜGYFELEINK

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint bírósághoz fordulhatnak.

6. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság a nyugdíjpénztári tagok, illetve befektetési alapokhoz kapcsolódó panaszkezelési tevékenységét kiszervezte az MBH Bank Nyrt. részére. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- Ügyfél adatai
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést, a panasz adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton küldött válasz esetén az elküldés – dátumát és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

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

7. ADATVÉDELEM

A Panaszos személyes adatai, illetve a panaszban előadott tény, információ vagy más adat, amely a Panaszos egyes ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, illetve a befektetési alapkezelővel, a kockázati tőkealap-kezelővel, a tőzsdével, a központi értéktárral, a központi szerződő féllel kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára vonatkozik a Tpt. 369.§ szerinti értékpapírtitoknak, továbbá a természetes személyeknek a

személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679/EU számú általános adatvédelmi rendelet (GDPR) szerinti személyes adatnak minősül.

A Panaszos személyes adatait a Társaság a panasz kivizsgálása és elintézése, valamint a hozzá kapcsolódó nyilvántartási kötelezettsége érdekében a Társaságra vonatkozó jogi kötelezettségek teljesítése érdekében (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont) kezeli. A panasszal kapcsolatos adatkezeléssel összefüggésben a Panaszos a GDPR 15-22. cikkei szerinti jogokkal, illetve 77-79. cikke szerinti jogorvoslati lehetőségekkel élhet. E jogok és jogorvoslati lehetőségek gyakorlásának részleteiről, továbbá a Társaság adatkezeléseiről a www.mbhalapkezelő.hu weboldalon olvashat.

7.1. Szóbeli panaszkezeléshez kapcsolódó adatkezelés

Telefonon, illetve VideoBANK-on benyújtott panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket a kiszervezett tevékenységet ellátó a Társaság megbízásából rögzíti, amelyről az ügyfelet tájékoztatni köteles. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság 5 évig köteles megőrizni. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását az MBH Bank Nyrt bankfiókban, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 napon belül.

A Társaság a telefonon tett panaszok hanganyagát öt évig köteles eltárolni, így ezen időszakon túl leiratot nem áll módunkban kiadni ügyfeleink részére, továbbá a beszélgetés visszahallgatását sem áll módunkban biztosítani.

7.2. Írásbeli panaszkezeléshez kapcsolódó adatkezelés

A Társaság az írásbeli panaszokat, – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig megőrzi és a Magyar Nemzeti Bank kérésére, bemutatja. A megőrzési időelteltével a Társaság az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

8. TÁJÉKOZTATÁS

A Társaság jelen szabályzatot az Ügyfelei számára székhelyén kifüggeszti és a honlapján (www.mbhalapkezelő.hu) elérhetővé teszi.

MBH Alapkezelő Zrt.