

Alpha Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

(7623 Pécs, József Attila utca 19.)

Panaszkezelési Szabályzata

Verziószám	Hatály	Elfogadó határozat	Módosítás célja	Megjegyzés
1.0	2017.09.13.	1/2017.08.18. vezérigazgatói határozat	-	Jelen szabályzat a befektetéskezelési tevékenység végzését engedélyező felügyeleti határozat Társaság általi kézhezvételét követő napon lép hatályba.

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 A Szabályzat célja

Az Alpha Alapkezelő Zrt. (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.

1.2 Szabályzat hatálya

A jelen Szabályzat hatálya kiterjed az Alapkezelő minden, a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységekről szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény és a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény hatálya alá eső tevékenységekre is.

2. PANASZ FOGALMA

Jelen szabályzat alkalmazásában panasznak minősül minden, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, az Alapkezelő magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, nem pontos tájékoztatáshoz vagy az Alapkezelő termékével szemben felmerülő, illetve egyéb, a befektetési szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

Nem minősül panasz, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve a forgalmazók által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó egyéb felvilágosítást.

3. PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS TERÜLET

A Társaság mérete nem teszi lehetővé külön egység felállítását, így a megfelelőségi tanácsadó felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.

4. PANASZFELVÉTELI HELYEK

Panasz szóban, vagy írásban az 1. számú mellékletben található nyomtatvány használatával tehető

- a) személyesen a Társaság székhelyén (7623 Pécs, József Attila utca 19.), munkanapokon 8.00 – 16.00 óra között
- b) telefonon a +36 (72) 872-152 számon minden nap az üzleti órákban illetve minden csütörtöki munkanapon 8.00 – 20.00 óra között, ezen a számon hangrögzítő berendezés rögzíti a panasz felvételét a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett.
- c) írásban a Társaság székhelyére, e-mailben, az info@gggl.hu címre, faxon a +36 (72) 872-154 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 a meghatalmazott aláírásával, eredetiben csatolt, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással érvényes.

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

A telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

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

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.

5. A PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA

Az ügyintézés nyelve: magyar.

Amennyiben az Ügyfélnek a panaszkezelési helyen történő szóbeli panasza helyben, azonnal nem intézhető el a bejelentő teljes megelégedésére, bejelentését a 2. számú mellékletben megtalálható jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A jegyzőkönyv 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 Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató (Társaság) neve és címe.

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 fentieknek megfelelően rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszleveleket minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell az Alapkezelő megfelelőségi 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 megfelelési vezető 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

- a) az Ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén indokát,
- d) a c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

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 kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a valóságos tényállást.

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 választát 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.

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

Amennyiben az ügyfél panasz:

- a) Nem megalapozott: a szervezeti egység az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld a megfelelési tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja, és rögzíti a válaszlevél leglényegesebb információit. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt.
- b) Megalapozott: a szervezeti egység vezetője 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 tájékoztatás másolatát egyidejűleg továbbítja a megfelelési tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja és rögzíti a válaszlevél leglényegesebb információit, valamint a kapcsolódó korrekciókat.

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

A panaszkezelés előírás szerű működését az Alapkezelő a megfelelési vezetője folyamatosan ellenőrzi, azaz minden panasz esetén vizsgálja a válaszadás menetét. Az eredményekről rendszeres kiértékelést küld a vezérigazgatónak.

6. JOGORVOSLAT

Amennyiben az Alapkezelő álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, továbbá a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi hatóságokhoz, testületekhez fordulhat:

Pénzügyi Békéltető Testület (ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>)

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>; továbbiakban: Felügyelet)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény ("Mnbtv.") 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás az MNB hatáskörébe tartozik. Eszerint a Felügyelet ellenőrzi:

- a) az Mnbtv. 39. §-ban meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) által a 39. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel (a továbbiakban: fogyasztó) szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
 - a. a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
 - b. a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
 - c. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek, valamint
- b) az Mnbtv. szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén.

Illetékes bíróság

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – létrejött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése.

7. ADATKEZELÉS

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek megfelelő kezeléséről. A panasz elintézése után az Alapkezelő törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

Az Alapkezelő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

A panaszkezelés során az Alapkezelő különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

- g) panasz leírása, oka,
- h) a panaszos igénye
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és a panasz megválaszolásához szükséges egyéb adat.

1. számú melléklet

Alpha/...../20.....

PANASZKEZELÉSI NYOMTATVÁNY

Ügyfél adatok:	
Panaszt benyújtó ügyfél neve:	
Lakcím/székhely cím:	
Levelezési cím:	
E-mail cím:	
Értesítés módja (levél / e-mail):	
Mifid kategória: aláhúzendő	lakossági ügyfél / szakmai ügyfél / elfogadható partner
Csatolt dokumentumok (pld: számlakivonat, szerződés vagy közhiteles meghatalmazás stb.)	

Panasz oka: (kérjük jelölje meg a panaszbenyújtásának okát X-szel:)			
Nem nyújtottak szolgáltatást	☐	Nem megfelelő díj, költség terhelés; nem megfelelő kamat mérték, ezek változásával nem értek egyet	☐
Nem a megfelelő, igényelt szolgáltatást nyújtották	☐	Járulékos költségekkel nem értek egyet	☐
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	☐	Egyéb szerződéses feltételekkel nem értek egyet	☐
Nem megfelelően nyújtották a szolgáltatást	☐	A kártérítés összege nem megfelelő mértékű	☐
A szolgáltatást megszüntették	☐	A kártérítési igényemet visszautasították	☐
Károm keletkezett	☐	Nem megfelelő mértékű kártérítést kaptam	☐
Nem voltam elégedett az ügyintézés körülményeivel	☐	Szerződés felmondása	☐
Téves tájékoztatást nyújtottak	☐	Egyéb panasz	☐
Hiányos tájékoztatást kaptam	☐		

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no text or other markings on the paper.

Dátum:

Ügyfél aláírása

Alpha Alapkezelő Zrt. tölti ki!

[illegible]

A kijelölt felelős és végrehajtási határidő: (Alpha Alapkezelő Zrt. tölti ki!)	
Felelős(ök) megnevezése:	
Végrehajtási határidő:	30 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: (Panaszkezelő tölti ki!)	
Panaszbenyújtásának módja: aláhúzendő	személyesen/telefonon/postai levélben/e-mailben
A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél megteszi: aláhúzendő	Portfólió kezelés / Egyéb adminisztráció
Panaszkezelő aláírása, átvétel dátuma:	

2. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV

Panasz benyújtásának felvételéről
személyesen vagy telefonon közölt panaszügyek esetében

A jegyzőkönyv felvételre került az **Alpha Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 7623 Pécs, József Attila utca 19.; cégjegyzékszám: 02 10 060430, nyilvántartja a Pécsi Törvényszék Cégbírósága, a továbbiakban: Társaság) által.

A jegyzőkönyv felvételén jelen vannak:

Társaság részéről:

_____ (munkatárs neve)

Ügyfél neve: _____

Ügyfél címe/székhelye: _____

Ügyfél levelezési címe: _____

Mifid kategóriája: _____

1. Panasz benyújtásának módja: személyesen/telefonon¹

2. A jegyzőkönyv felvételének pontos időpontja: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

3. A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél megteszi:

Portfólió kezelés / Egyéb adminisztráció²

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

5. A panasz részletes leírása:

¹ aláhúzendő

² aláhúzendő

--

7. Panaszkezelőnek 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)

Panaszkezelő aláírása a jegyzőkönyv
átvételekor

Dátum: _____

Dátum: _____