



Panaszok kezelésére vonatkozó szabályzat

Hatályos: 2019. július 16. napjától

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Az Erste Alapkezelő Zrt. (székhely: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26. 9. em.; cégjegyzékszám: 01-10-044157, nyilvántartását vezeti: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) (a továbbiakban: Alapkezelő vagy Társaság vagy Erste Alapkezelő Zrt.) egyik legfontosabb célja, hogy ügyfelei és az általa kezelt befektetési alapok által kibocsátott befektetési jegyek tulajdonosai minden szempontból elégedettek legyenek az Alapkezelő szolgáltatásaival, tevékenységével, valamint az ezekkel összefüggő ügyintézési folyamatokkal.

Az Alapkezelő üzleti gyakorlatának alapkövetelménye, hogy az ügyfelek és a befektetési jegy tulajdonosok bejelentéseit, felvetéseit haladéktalanul kivizsgálja, és törekszik a feltárt hibák hatékony és gyors orvoslására. Ennek során a jóhiszeműség, a tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének megfelelően jár el. Az Alapkezelő a panaszbejelentéseket rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztéséhez is.

Az Alapkezelő a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (Kbftv.), a befektetési vállalkozásokról, az árutőzsdéi szolgáltatókról és az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.), a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB törvény), a BIZOTTSÁG 2016. április 25-i (EU) 2017/565 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről (MIFID II.), a Kbftv. és a Bszt. felhatalmazása alapján kiadott, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) elnökének 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelete (MNB rendelet), továbbá az MNB által kiadott ajánlásokban foglaltak alapján az alábbiak szerint rendelkezik az ügyfelei és befektetői részéről érkező panaszok kezeléséről (Szabályzat).

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1. A jelen Szabályzat alkalmazása során az alábbi kifejezések a jelen fejezetben meghatározott tartalommal bírnak:

1.1.panasz: az Alapkezelő tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Erste Alapkezelő Zrt. eljárását kifogásolja.. Panasznak minősül különösen a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatt az Alapkezelő részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő alapkezelői magatartást, tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogás.

Nem minősül panasz, ha az ügyfél/befektető meglévő szerződésével kapcsolatban kérést, javaslatot fogalmaz meg, az Alapkezelő által nyújtott szolgáltatásokról vagy a kezelt befektetési alapokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

.Nem kezelendő panasz, amely nem a Társaság magatartására, eljárására, tevékenységére vagy akár mulasztására vonatkozó kifogást fogalmaz meg.

- 1.2. *panaszos*: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az Erste Alapkezelő Zrt. befektetési szolgáltatását igénybe veszi (ügyfél), továbbá a befektető.
 - 1.3. *ügyfél*: aki az Erste Alapkezelő Zrt-től befektetési szolgáltatást (portfóliókezelési szolgáltatást és/vagy befektetési tanácsadási szolgáltatást) vesz igénybe
 - 1.4. *befektető*: a Társaság kezelésében lévő befektetési alapok által kibocsátott befektetési jegyek tulajdonosai, vagyis a Társaság termékeivel kapcsolatba kerülő személyek, akik nem közvetlenül a Társaság, hanem a befektetési jegyeket forgalmazó szolgáltató(k) ügyfelei.
 - 1.5. *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy
 - 1.6. *befektetési szolgáltatási tevékenység*: a Bszt. 5. §. (1) bekezdésében meghatározott tevékenységek, amelyek közül az Alapkezelő a portfóliókezelési és befektetési tanácsadási tevékenységre vonatkozóan rendelkezik engedéllyel.
2. Amennyiben a jelen Szabályzat másként nem rendelkezik, a Társaság a személyesen benyújtott szóbeli panaszokkal kapcsolatban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

III. A PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS SZERVEZETI EGYSÉG

Tekintettel az Alapkezelő kis létszámú munkaszervezetére, a jelen Szabályzatban foglaltak ellátása a compliance officer feladat- és felelősségi körébe tartozik (panaszkezelésért felelős munkatárs).

A panaszkezelésért felelős munkatárs feladata

- a) biztosítani a panaszkezelés hatékony, a jogszabályoknak és a belső szabályzatoknak megfelelő működését,
- b) együttműködni a panasszal érintett szakterületekkel a panasz megfelelő tartalommal és az előírt határidőben történő megválaszolása, a panaszra okot adó körülmény kiküszöbölése és orvoslása érdekében,
- c) javaslatot tenni a további panaszok elkerülését célzó intézkedések megtételére,
- d) kapcsolattartás az MNB-vel,
- e) a panaszkezelési nyilvántartás pontos, naprakész, a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelő vezetése,
- f) a panaszkezeléssel, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok és egyéb szabályozó eszközök figyelemmel kísérése, implementálása az Alapkezelő belső szabályozási rendszerébe.

IV A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

A Társaság a panasz benyújtására a következő lehetőségeket biztosítja:

1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen:
a Társaság székhelyén: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26. 9. emelet
minden munkanapon 8-tól 16 óráig

- b) telefonon:
a +36 1 920 2162 telefonszámon, minden munkanapon 8-tól 16 óráig és minden hétfői munkanapon 8-tól 20 óráig.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén
b) postai úton:
levelezési cím: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26. 9. emelet
c) telefaxon: +36 1 920 2199
d) elektronikus levélben: erstealapkezelo@erstealapkezelo.hu

Ha a panaszos írásban kívánja a Társaságnak a panaszát benyújtani, – lehetőség szerint – a panaszt alátámasztó dokumentumok másolata a beadványhoz mellékletként kerüljön becsatolásra.

A panasz írásbeli benyújtása esetén a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatvány is alkalmazható, amelynek elérhetősége: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>.

V. A PANASZ FOGADÁSA

1. Szóbeli panasz fogadása

1.1. A szóbeli panasz fogadására vonatkozó általános szabályok

A szóban (telefon vagy személyesen) előadott panaszokat a Társaság a székhelyén, munkanapokon 8-tól 16 óráig fogadja.

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) a panaszos neve és annak megjelölése, hogy a panaszt ügyfélként vagy befektetőként terjeszti elő,
b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, elektronikus elérhetősége,
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek és kifogások elkülönítetten történő rögzítése a panaszos igényének megjelölésével,
f) a panasszal érintett szerződés száma, illetve egyéb azonosításra alkalmas adat, ügytől függően PL. ügyfélszám, a tag pénztári azonosítója, a befektetői minőségben benyújtott panasz esetén az Alapkezelő által kezelt azon alap megjelölése, amelyben a panaszos befektetési jeggyel rendelkezik/rendelkezett a panasz tárgya szerinti időpontban, továbbá az ezen befektetéssel kapcsolatos egyéb, a panasz tárgya szempontjából releváns adatok megjelölése (pl. a forgalmazó, értékpapír-számlavezető megjelölése) és ezek okirati igazolása,
g) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos által eredeti okirati formában bemutatott és másolatban átvett iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
- j) meghatalmazással eljáró panaszos esetén a szabályszerű meghatalmazás csatolása.

A személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszosnak át kell adni.

1.2. A telefonon közölt panasz fogadására vonatkozó eltérő szabályok

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonos megkeresés esetén - amennyiben a hívó fél úgy nyilatkozik, hogy panaszbejelentést kíván tenni, az ügyintéző

- a) tájékoztatja a hívó felet arról, hogy a telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, amely hangfelvételt öt évig megőrzi,
- b) az adatvédelmi szempontokra tekintettel a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását, továbbá
- c) tájékoztatja a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyintéző a panaszról az V.1.1. pontban foglaltak szerint jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet a panaszra adott válasszal együtt a panaszos részére meg kell küldeni.

A panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszoneg napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

2. Írásbeli panasz fogadása

Írásban (személyesen vagy más által átadott irat átadása útján, postai úton, telefaxon és elektronikus levélben) megtett panaszok esetében a Társaság a panaszok fogadását folyamatosan biztosítja.

Az Ügyfél az írásbeli panaszát a Társaság székhelyén személyes átvétel céljából munkanapokon 8-tól 16 óráig nyújthatja be.

Az elektronikus panasz fogadására nyitva álló rendszer üzemzavara esetén a Társaság a panasz felvételét üzleti időben minden egyéb csatornáján biztosítja.

Amennyiben a panaszbejelentés elektronikus levél formájában érkezik, vagy a panaszos egyébként kinyilvánította, hogy kész a válasz elektronikus üzenet formájában való fogadására, az Alapkezelő a panaszost elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Minden egyéb esetben ugyanazon a csatornán kell megküldeni a panasz nyilvántartásba vételéről szóló értesítést, amilyen csatornán a panaszos a bejelentést megtette.

3. A panasz fogadására vonatkozó közös szabályok

Minden beérkezett panaszos, reklamáló és felszólító, valamint vizsgálati célból küldött levél másolatát – amennyiben azt nem a panaszkezelésért felelős munkatársnak címezték – az azt átvevő munkatárs

továbbítja a panaszkezelésért felelős munkatárs részére. A panaszkezelési munkatárs minősíti a levelet és meghatározza a megfelelő eljárást.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, illetve a panaszos személyének, ügyfél- vagy befektetői státuszának azonosításához, az Alapkezelő telefonon, illetve írásban megkeresi a panaszost a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A panaszkezelés során a Társaság különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) panaszos neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék, szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- j) a panasz kivizsgálásához, megvizsgálásához szükséges egyéb adat.

A panaszos befektetői státuszának azonosíthatóságához az is szükséges, hogy a panaszos befektetői státuszáról az Alapkezelő a panaszos által rendelkezésre bocsátott ilyen tárgyú adatok és iratok (igazolás, értékpapír-számla kivonat) alapján meggyőződhessen arról, hogy a panaszos a panasz tárgya szerinti időszakban a panasz tárgya szerinti befektetési alap befektetési jegyével rendelkezett-e, azaz befektetői minősége fennállt-e.

Amennyiben az Alapkezelőhöz intézett, a küldő által panasznak nevezett megkeresés nem az Alapkezelő ügyfelétől érkezett és az abból megállapítható adatok, információk és a bejelentés tárgya, tartalma alapján nem tekinthető befektetőként tett, az Alapkezelőt érintő panaszbejelentésnek sem, az Alapkezelő a bejelentésre adott válaszában tájékoztatja erről a bejelentést tevő személyt.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszos részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

Az Alapkezelő általi azonosítás hiányában a panaszos, mint ügyfél szerződésével, annak fennállásával, teljesítésével kapcsolatban adatot nem adhat ki, továbbá mint befektető által előadottak kivizsgálását, a panasz elbírálását nem kezdeni meg, azzal kapcsolatban a panaszos részére információt nem szolgáltatathat.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó megfelelő dokumentumokkal (cégiratok, meghatalmazás) köteles igazolni.

Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt, a teljes bizonyító erejű magánokiratra vagy a közokiratokra vonatkozó követelményeknek kell megfelelnie.

Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. szervezet képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában az Erste Alapkezelő Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

VI. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

1. A panasz kivizsgálásának általános rendje

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszkezelésért felelős munkatárs köteles kivizsgálni a panaszt és közérthető, részletes válaszlevélben értesíteni a panaszost a panaszkezelési eljárás eredményéről. A panaszkezelésért felelős munkatárs valamennyi, a panasz megfelelő megválaszolásához szükségesnek ítélt területet bevon(hat)ja a panasz kivizsgálásába.

A panaszos adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint 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) szóló Európai Parlamenti és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

2. A szóbeli panasz kivizsgálásának különös szabályai

2.1. A szóbeli panasz benyújtásáról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak meg kell küldeni.

2.2. A panaszra adott, indokolással ellátott választ a panasz közlését követő harminc naptári napon belül kell megküldeni a panaszos részére..

A válaszadásra nyitva álló határidő kezdőnapja az a nap, amikor az alábbi két feltétel egyidejűleg teljesül:

- a) a benyújtó személye egyértelműen tisztázott (a panaszos ügyfélként vagy befektetőként jár el),
- b) a tartalma szerint panasznak minősülő bejelentés az Alapkezelő rendelkezésére áll.

3. Az írásbeli panasz kivizsgálásának különös szabályai

Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg a panaszosnak. A válaszadásra nyitva álló határidő számítására a VI.2.2. pontban foglaltak az irányadók.

VII. A PANASZ MEGVÁLASZOLÁSA

1. A panaszra adott válasz tartalmi elemei

Az Alapkezelő válaszában köteles kitérni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panaszban sérelmezett körülmény orvoslása érdekében a válaszadás időpontjáig foganatosított vagy a tervezett intézkedésekre. A panasz elutasítása esetén egyértelmű és világos érvelést és indokolást köteles megadni annak bemutatására, hogy miért tartja a panaszt megalapozatlannak.

2. A fogyasztónak minősülő panaszos részére adott válasz többletkövetelményei

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a portfóliókezelési és/vagy befektetési tanácsadási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a MNB törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul.

Ha az Alapkezelő szerint a panasz a 2. a) és b) pontban megjelölt kérdést is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő panaszost figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) illetve a b) pontban meghatározott körbe.

A fogyasztónak minősülő panaszos panaszának elutasítása esetén a válaszban figyelemfelhívásra alkalmas módon fel kell tüntetni

- a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint
- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét,
- tájékoztatást kell adni továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alapkezelő általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

3. Ismételt panasz esetén követendő eljárás

Amennyiben a panaszos 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 teljesítheti.

A panaszos ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára az Alapkezelő a jogszabályi követelményeknek megfelelő válaszát a korábbi panaszra adott válaszlevelre utalással vagy annak csatolásával is megadhatja.

4. A panaszra adott válasz közlése

A panaszra adott választ a panasz közlését követő harminc naptári napon belül, iktatva, postai úton vagy személyes átadás útján kell közölni a panaszossal. A válaszlevel postára adásának Társaság által igazolt időpontjában, illetve személyes átadás esetén a válasz átadásának időpontjában a panasz megválaszoltnak minősül.

VIII. A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a *fogyasztónak minősülő panaszos* az alábbi testületekhez fordulhat:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)
címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.;
levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 172.;
telefon: +36 80 203 776;
e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**
címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.;
levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Postafiók: 777.;
telefon: +36 80 203 776;
e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- c) **bíróság**

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tesz, 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.

A Társaság általánosan alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület határozatainak a jogvita tárgyának értékére vonatkozó alábbi korlátozással:

- egyedi ügyekben 3 M Ft (hárommillió forint) alatti ügyérték,
- egyedi ügyekben a fogyasztónak bármely jogcímen előterjesztett, 1 M Ft (egymillió forint) alatti pénzkövetelése esetén.

A fogyasztónak minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén 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 a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványok elérhetősége:

<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

A fogyasztónak minősülő panaszos a formanyomtatványt a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezéséhez benyújthatja:

- a) Elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül
- b) Írásban (postai úton vagy személyes iratátadással) – (Pénzügyi Békéltető Testület, cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172. (közvetlenül a Déli pályaudvar mellett).

1. **A fogyasztónak nem minősülő panaszos** a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

IX. A PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről belső nyilvántartást vezet. E nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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 válaszzlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi és azt az MNB kérésére bemutatja.

X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján (www.erstealapkezelő.hu) közzéteszi.

Jelen módosított szabályzatot a Társaság Igazgatósága 2019. július 11. napján fogadta el.

A jelen szabályzat 2019. július 16. napján lép hatályba.

Budapest, 2019. július 11.

Erste Alapkezelő Zrt.