

A
Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt.

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2018.február 22.

Panaszkezelési szabályzat

1. A Szabályzat célja és tárgya

- 1.1 A Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt. („**Alapkezelő**”) egyik elsődleges célja a befektetési jegy tulajdonosok megfelelő színvonalú kiszolgálása, az Alapkezelő által nyújtott szolgáltatások és végzett tevékenység, s az ezt szolgáló folyamatok befektetői igényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése. E célt szolgálja az alábbi 1.3 pontban meghatározott Befektetőktől érkező panaszok mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek és a jelen Panaszkezelési szabályzatnak („**Szabályzat**”) megfelelő kezelése is. A panaszok ésszerű és gyors kezelése érdekében a Szolgáltató jelen Szabályzatát az alábbi 1.5 pontban meghatározott Kbtv., a Korm. rendelet valamint az MNB Rendelet rendelkezései szerint, a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank („**Felügyelet**”) iránymutatásaira is tekintettel alakította ki.
- 1.2 Jelen Szabályzat az Alapkezelő -Kbtv. 6. §-ban részletezett- üzleti tevékenységével kapcsolatban benyújtott panaszok fogadására, nyilvántartásba vételére, kivizsgálására, megválaszolására, rendezésére (együttesen, illetve bármelyikük: „**panaszkezelés**”) vonatkozik. Az Alapkezelő az 1.5 pontban meghatározott jogszabályoknak megfelelően biztosítja, hogy a Befektető az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott által átadott írat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
- 1.3 A Kbtv. 4. § (1) bekezdés 24. pontja értelmében Befektetőnek minősül a kollektív befektetési értékpapír tulajdonosa. Jelen Szabályzat alkalmazásában „**Befektető**” alatt az Alapkezelő által kezelt befektetési alapok által kibocsátott befektetési jegy tulajdonosa; „**Panaszos**” alatt a panaszt benyújtó „Befektető” értendő.
- 1.4 Jelen Szabályzat alkalmazásában „**ügyfélpanasz**” alatt az 1.3 pontban meghatározott Befektető által az Alapkezelő 1.2 pontban meghatározott tevékenysége, körében az Alapkezelő magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatban tett kifogás értendő. Nem minősül ügyfélpanasznak a Panaszos által az Alapkezelőhöz intézett olyan megkeresés, amely tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul és kifogásként nem értelmezhető.
- 1.5 Az Alapkezelő panaszkezelési funkciójának jelen szabályzatban hivatkozott részfeladatait az Alapkezelő megbízásából eljárva - kiszervezési tevékenység keretében - a Raiffeisen Bank Zrt. látja el.
- 1.6 A jelen Szabályzatban rövidítéssel hivatkozott, alkalmazandó jogszabályok:
- | | |
|----------------------|---|
| Kbtv. | a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény |
| MNBtv. | a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény |
| MNB Rendelet | a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet |
| Korm.rendelet | az ÁÉKBV alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 438/2016. (XII.16.) Korm. rendelet |
| Pp. | a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény |
| Infotv. | az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény |

2. Az ügyfélpanasz bejelentése

2.1 Szóbeli panasz

A Panaszos bejelentését megteheti:

- (a) **személyesen:** az Alapkezelő központi ügyintézésének helyén (1158 Budapest, Késmárk u. 11-13.), minden munkanapon, az Alapkezelő munkaideje, illetve nyitvatartási ideje alatt (9.00-17.00 óra között);
- (b) **telefonon:** a Raiffeisen Direkt telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a +36 80 488 588 telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján).

2.2 Írásbeli panasz

A Panaszos bejelentését megteheti:

- (a) **telefaxon:** a 484-4444-es telefax számon, a Raiffeisen Bank, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve;
- (b) **postai úton:** a Raiffeisen Bank, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6.)
- (c) **személyesen vagy más által** - az Alapkezelő székhelyén (1054 Budapest, Akadémia utca 6.) vagy az Alapkezelő központi ügyintézésének helyén ((1158 Budapest, Késmárk u. 11-13.) **átadott irat útján**, melyre munkanapokon 9.00 és 17.00 óra közötti időpontban kerülhet sor;
- (d) **elektronikus levélben:** az info@raiffeisen.hu címre küldve.

2.3 A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is, amely esetben a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya az Alapkezelő rendelkezésére bocsátandó.

2.4 Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni az Alapkezelő 2.2 (c) pontjában megjelölt központi ügyintézésének helyét, interneten elérhető egységét (info@raiffeisen.hu), továbbá - telefonos ügyfélpanasz esetében - a Raiffeisen Bank Zrt. által működtetett telefonos ügyfélszolgálatot (Raiffeisen Direkt; mely 0-24 óráig a hét minden napján elérhető a +36 80 488 588 telefonszámon).

A telefonos ügyfélpanaszok fogadását, valamint az e Szabályzat szerint meghatározott feladatokat, az Alapkezelő megbízásából a Raiffeisen Bank Zrt. látja el kiszervezett feladatként.

2.5 Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő megbízásából eljáró Raiffeisen Bank Zrt. ügyintézője és a Panaszos közötti telefonos kommunikációt a Raiffeisen Bank Zrt. hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a Panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

Az Alapkezelő – a megbízottjaként eljáró Raiffeisen Bank Zrt-n keresztül - a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés, s a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Panaszos kérésére, az Alapkezelő megbízásából eljáró Raiffeisen Bank Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a Bank hivatalos helyiségében, illetve a Panaszos igénye szerint a hangfelvétellel készített CD lemezt, vagy hitelesített jegyzőkönyvet a kéréstől számított 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja.

- 2.6 A Raiffeisen Bank Zrt. fiókjai nem minősülnek a személyesen benyújtani kívánt ügyfélpanasz fogadására kijelölt helynek. Mindazonáltal, azon ügyfélpanaszt, melyet a Panaszos a Raiffeisen Bank Zrt. fiókjaiban ad át a fióki ügyintézőnek írásban, egyértelműen az Alapkezelőnek címezve azt, s azt a Raiffeisen Bank Zrt. illetékességéből haladéktalanul az Alapkezelőhöz továbbítja, az Alapkezelő ügyfélpanaszként kezeli, amennyiben az tartalma szerint ügyfélpanasznak minősül.
- 2.7 A Szabályzat tárgyi hatályán kívül eső, közvetlenül az Alapkezelőhöz eljuttatott azon bejelentéseket, melyek tartalmuk szerint kívül esnek a Szabályzat tárgyi vagy személyi hatályán, az Alapkezelő nem kezeli a Szabályzat szerinti ügyfélpanaszként, s erről a bejelentést tevő személyt a bejelentés megvizsgálását és ekkénti minősítésének megállapítását követően késedelem nélkül írásban tájékoztatja.

3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei

- 3.1 Ahhoz, hogy az Alapkezelő részére megállapítható legyen a Panaszos kiléte, illetve az ügyfélpanasz tárgya, szükséges, hogy a Panaszos minden esetben adja meg személyes adatait, valamint az Alapkezelő által kezelt, az ügyfélpanasz tárgya szerinti befektetési alap befektetési jegyének Panaszos általi tulajdonlásával kapcsolatos adatokat.
- 3.2 Az ügyfélpanasz kivizsgálásának és kezelése érdekében szükséges, hogy a Panaszos pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, esetleges kompenzációs igényét, valamint elérhetőségeit, lakcímét, telefonszámát az értesítés módját. Amennyiben a Panaszos rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa az Alapkezelő rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.
- 3.3 A panaszt benyújtó Panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4. Az ügyfélpanasz kivizsgálása, kezelése

- 4.1 Az Alapkezelő az ügyfélpanasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásáért a Raiffeisen Bank Zrt. fogyasztóvédelmi kapcsolattartója felelős.
- 4.2 Az Alapkezelő a szóbeli, illetve a Raiffeisen Bank Zrt. a telefonos ügyfélpanaszt - a 4.3 pontban meghatározott esetet kivéve - azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Az Alapkezelő megbízásából eljáró Raiffeisen Bank Zrt. a telefonos ügyfélpanaszról minden esetben bejelentést vesz fel és azt továbbítja az Alapkezelőhöz. Amennyiben a Panaszos az ügyfélpanasz kezelésével, azonnali elintézésével nem ért egyet, az Alapkezelő, illetve – telefonos ügyfélpanasz esetén – a Raiffeisen Bank Zrt. az ügyfélpanaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli (nem telefonos) ügyfélpanasz esetén az Alapkezelő a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli ügyfélpanasz esetén a Raiffeisen Bank Zrt. - a 4.5 pontban írtak szerinti válaszával egyidejűleg – a Panaszosnak megküldi, egyebekben az írásbeli ügyfélpanaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

- 4.3 Ha a szóbeli ügyfélpanasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő, illetve - telefonos ügyfélpanasz esetében - a Raiffeisen Bank Zrt. az ügyfélpanaszról minden esetben jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli (nem telefonos) ügyfélpanasz esetén az Alapkezelő a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli ügyfélpanasz esetén a Raiffeisen Bank Zrt. - a 4.5 pontban írtak szerinti válaszával egyidejűleg – a Panaszosnak megküldi, egyebekben az írásbeli ügyfélpanaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 4.4 A jelen Szabályzat rendelkezései alapján felveendő jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza, azzal, hogy a telefonon közölt szóbeli panaszról az Alapkezelő megbízásából eljáró Raiffeisen Bank Zrt. által a Szabályzat 4.2 pontja alapján felvett jegyzőkönyv tartalma, illetve formátuma különbözhet az Alapkezelő által, a nála személyesen bejelentett szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmától és formátumától:
- a) a Panaszos neve,
 - b) Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - d) a Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a Panaszos befektetésével kapcsolatos, Befektető minőségének azonosíthatóságához, illetve igazolásához szükséges adatok,
 - f) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke (telefonon közölt szóbeli panasz kivételével),
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - i) a panasszal érintett Alapkezelő neve és címe.
- 4.5 Az Alapkezelő - az írásbeli ügyfélpanasszal kapcsolatos, indokolással ellátott – álláspontját, az Alapkezelő megbízásából eljáró Raiffeisen Bank Zrt. az ügyfélpanasz közlését (bejelentését) követő harminc napon belül megküldi a Panaszosnak. A panasz kivizsgálását követően, a Panaszosnak küldött válasz 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 jogorvoslati lehetőségekre.
- 4.6 Az Alapkezelő az ügyfélpanasz kezelésében, elintézésében a fent írtakon túlmenően is igénybe veheti a Raiffeisen Bank Zrt. közreműködését is, amennyiben a Panaszos az általa rendelkezésre bocsátott adatok szerint egyébként a Raiffeisen Bank Zrt. ügyfele, vagy ha a Panaszos az Alapkezelőhöz bejelentett ügyfélpanasz mellett a Raiffeisen Bank Zrt.-hez is panaszt jelentett be és a két ügyfélpanasz tárgya azonos vagy egymással szorosan összefügg. Ilyen esetekben az Alapkezelőt megilleti az a jog, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. által a Panaszossal közölt válaszra, amennyiben az tartalmazza az Alapkezelővel szemben tett ügyfélpanaszra adott választ is, saját válaszként hivatkozzon.
- 4.7 A panaszügyintézés nyelve a magyar és az angol.

5. Az ügyfélpanasz-nyilvántartás

5.1 A 2. pontban említett bármely csatornán beérkezett ügyfélpanaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről - az Alapkezelő megbízásából eljárva - a Raiffeisen Bank Zrt. nyilvántartást vezet, melyek a Bank erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy a Panaszos kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

- a) a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- b) a panasz benyújtásának időpontja;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- d) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátuma.

5.2 Az Alapkezelő megbízásából eljáró Raiffeisen Bank Zrt. az ügyfélpanaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

6. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

6.1 A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos a panaszja jellege, tartalma, illetve a Panaszos státusza (Fogyasztó/ Fogyasztónak nem minősülő Panaszos) szerint az alábbiakhoz fordulhat:

- *a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja*
(1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: 1534 Budapest 114. Pf. 777; telefon: 06-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Az MNBtv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a fogyasztónak minősülő Panaszos a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. A Magyar Nemzeti Bank a fogyasztóvédelmi eljárás keretében ellenőrzi

- a) az MNBtv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, az MNBtv. 39. §-ban meghatározott törvények vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint
- b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
- c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
- d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek [az a)-d) pont együtt: fogyasztóvédelmi rendelkezések], továbbá
- e) 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 („**fogyasztóvédelmi eljárás**”).

- *bíróság*

A fogyasztónak nem minősülő Panaszos a panasz elutasítása, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulhat.

6.2 Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok

- elektronikus elérhetősége:
http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2423340/Fogyasztói_kerelem_az_MNBhez.pdf
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
- <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/elektronikus-ugyintezes>
- ügyfélszolgálati elérhetősége:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>
<http://alk.mnb.hu/fogyasztoknak/ugyfelszolgalat/idopontfoglalas>

6.3 A Panaszosnak lehetősége van a 7.2 pontban leírt beadványt térítésmentesen igényelni az alábbi lehetőségek egyikén, melynek alapján azt a Raiffeisen Befektetési Alapkezelő nevében eljárva a Raiffeisen Bank Zrt. haladéktalanul megküldi a panaszosnak (elektronikus úton igényelt Beadványt elektronikus úton, más esetben postai úton):

- a, postai úton a Raiffeisen Bank, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6.);
- b, elektronikus levélben az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Bank folyamatosan fogad;
- c, telefonon a 06-80-488-588 telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján).