



Az MCM Befektetési Alapkezelő Zrt.

hatályos

Panaszkezelési Szabályzata

Debrecen, 2023.03.30.

I. Általános rész

I.1. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az MCM Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 4031 Debrecen, Szoboszlói út 50., cégjegyzékszám: Debreceni Törvényszék Cégbírósága: Cg. 09-10-000587, a továbbiakban: Alapkezelő) szabályzata. Az Alapkezelő a kollektív befektetési formákról és kezelőikről szóló 2014. évi XVI. törvény (Kbftv.) szerinti alternatív befektetési alapkezelő.

A fentiekből kifolyólag az Alapkezelőre sem a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendelet, sem az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 438/2016. (XII. 16.) Korm. Rendelet (továbbiakban Kormányrendelet), továbbá az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet hatálya nem terjed ki, azonban a befektetők érdekeire tekintettel Panaszkezelési Szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat) kialakításakor a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 16/2021. (IX.25.) számú MNB ajánlásban foglalt rendelkezéseket figyelembe vette.

Az Alapkezelő a Panaszkezelési szabályzatot a székhelyén - illetőleg amennyiben későbbiekben a befektetők, az ügyfelek számára nyitva álló helyiséget üzemeltet, akkor ott is - kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Az Alapkezelő a panaszkezelését a fentiek figyelembevételével, a jelen szabályzatban foglaltak szerint látja el.

I.2. A Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy a Befektetők elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy a Befektetők véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

I.3. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye a Befektetők felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk tovább fejlesztéséhez.

Az Alapkezelő biztosítja, hogy tevékenységével, magatartásával, mulasztásával, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden panaszt (reklamáció, kifogás, stb.) az ügyfél/befektető szóban vagy írásban díjmentesen közölhesse.

A panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kell kezelni. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnai a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt

mielőbb orvosolni kell. A panaszkezelés során az ésszerűen tájékozott, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekintjük alapkövetelménynek és ezt várjuk el Befektetőinktől is.

1.4. Fogalmi meghatározások

Panasz: az Alapkezelő tevékenységével, mulasztásával, az Alapkezelő által kezelt befektetési alapok működésével, vagy az Alapkezelő alkalmazásában állók részéről tanúsított magatartással szemben felmerülő minden, Panaszos által előterjesztett egyedi kérelem vagy bejelentés. Nem minősül panasznak, ha a Panaszos általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Befektető: az Alapkezelő által kezelt befektetési alap befektetési jegyének tulajdonosa.

Ügyfél: aki a Kbftv. alapján a befektetési alapkezelőtől szolgáltatást vesz igénybe, ide nem értve a befektetőt.

Lakossági befektető: nem szakmai befektetőnek minősülő befektető.

Szakmai befektető: olyan befektető, aki

a) a Bszt. szerint szakmai ügyfélnek minősül vagy kérés esetén szakmai ügyfélként kezelhető vagy

b) legalább százezer euró vagy annak megfelelő értékű kollektív befektetési értékpapírba történő befektetésre vállal kötelezettséget;

Panaszos: az a Befektető/Ügyfél, aki panaszt terjesztett elő. A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet.

A panaszt benyújtó jogosult a jelen Szabályzat alkalmazásában, a továbbiakban az „ügyfél” vagy „panaszos”.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

Meghatalmazott: a Panaszosok meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki 18. életévét még nem töltötte be. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alapkezelő vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a képviseletben eljáró benyújtó teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban foglalt meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panasz benyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában az Alapkezelő közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank, az Alapkezelő felügyeleti szerve.

Pénzügyi fogyasztói jogvita: A Felügyelet keretében működő Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérel meg,

ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

II. Panaszkezelés menete

II.1. Panasz bejelentése, rögzítése.

A Befektetők/Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

a) Szóbeli panasz - személyesen:

Az Alapkezelő székhelyén a nyitvatartási időben, azaz minden munkanapon 8 órától 16 óráig, telefonon – a 06209539051 telefonszámon előre egyeztetett időpontban.

b) Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,

- postai úton MCM Befektetési Alapkezelő Zrt. (székhelye: 4031 Debrecen, Szoboszlói út 50.,

- elektronikus levélben: info@MCMAlapkezelo.hu

II.4. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, az Alapkezelő jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszosnak át kell adni.

Amennyiben az Alapkezelő jegyzőkönyvet vesz fel, a jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

a) a panaszos neve,

b) a 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 panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,

f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

i) az alapkezelő neve és címe.

Írásbeli panasz esetén Alapkezelő a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a Panaszos részére. Igény esetén Alapkezelő a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailen is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során Alapkezelőnek kiegészítő információkra lesz szüksége. Ebben az esetben a Panaszos érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Alapkezelőnek az eljárást a hiányok pótlása hiányában a rendelkezésre álló információk alapján kell lefolytatnia, tekintettel arra, hogy döntését a fentiek szerint a panasz közlését követő 30 napon belül meg kell, hogy hozza.

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

Alapkezelő a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számíthat fel.

II.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem

Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) neve,
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- c) telefonszáma,
- d) értesítés módja,
- e) panasszal érintett szolgáltatás (befektetés),
- f) panasz leírása, oka,
- g) panaszos igénye,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Befektető adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Alapkezelő a Befektetők/Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- 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 indokolását
- 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 panaszra adott válaszlével postára adásának dátuma
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

Alapkezelő a panaszokkal kapcsolatban keletkező dokumentumokat (beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is, továbbá az azokra adott válaszokat, stb.) 5 évig archiválja és a Felügyelet kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

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

Alapkezelő a fentiek felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

II. 6. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően Alapkezelő elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációjával megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- Panasz elfogadása
- Panasz részbeni elfogadása
- Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként a válasz elkészítése és megküldése követi a Panaszos által igényelt közlési formában (postán, e-mailben, stb.). A panaszügyben hozott döntést minden esetben indokolni szükséges.

III. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén Alapkezelő a Befektetőt/Ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával annak jellege szerint - milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a panaszkezelés nem jár a Panaszos számára kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

III.1. A fogyasztónak minősülő ügyfél – amennyiben a jövőben fogyasztónak minősülő ügyfél lesz, lásd a jelen szabályzat I.1. pontját – panaszát, valamint a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelmet az erre a célra rendszeresített formanyomtatványokon is benyújthatja. Elérhetőségek:

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. sz. törvény 96-130. §-ban szabályozott módon a Fogyasztó a Felügyelet által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172., meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., telefon: (06 80) 203 776 e-mail cím: www.penzugyibekeltetotestulet.hu. fordulhat *penzügyi fogyasztói jogvita* kezdeményezése érdekében,
- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777 telefon: (06 80) 203-776 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából,
- bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén polgári peres eljárást indíthat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt.

A formanyomtatványok mintája az alábbi útvonalon érhető el:

- Fogyasztói panasz szolgáltatónak: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyaszttoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>
- Fogyasztói kérelem MNB-hez: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyaszttoi-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf>



III.2. Nem magánszemély (nem Fogyasztó) Panaszos esetében:

Bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén polgári peres eljárást indíthat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt.

IV. Egyéb rendelkezések

IV.1. A szabályzat közzétételi helyei:

Jelen panaszkezelési szabályzat az Alapkezelő honlapján továbbá az Alapkezelő székhelyén megtekinthető, illetve elérhető.