

AZ AMUNDI ALAPKEZELŐ ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2022.02.01.

I. Bevezetés

Az Amundi Alapkezelő Zrt. (székhely: 1011 Budapest, Fő u. 14. III. em.; nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-044149; a továbbiakban: „**Alapkezelő**”) a helyi jogszabályi környezet előírásai, kiemelten a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: „**Bszt.**”), a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény („**Kbftv.**”), a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény („**MNB törvény**”) és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet („**MNB rendelet**”) által rögzített elvek mentén alkotta meg jelen panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: „**Szabályzat**”). A Szabályzat kialakításánál az Alapkezelő figyelembe vette a helyi felügyeleti szerv, a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: „**Felügyelet**”) ajánlásait is.

Jelen Szabályzat céljai:

- az Alapkezelő szakmai és lakossági ügyfelei, valamint az Alapkezelő más forgalmazási és együttműködő partnereinek (a továbbiakban: „**Partner**”) az Alapkezelő befektetési termékeivel rendelkező ügyfelei által benyújtott panaszok és kifogások fogalmának meghatározása,
- a panaszkezelésre létrehozott szervezeti egység szerepének, a panaszrendezés érdekében biztosított jogkörének és feladatainak meghatározása,
- a panaszkezelés folyamatának meghatározása, a speciális helyzetek során követendő előírások (ilyenek lehetnek a vezetőségnek közvetlenül címzett Panaszok, vagy az alternatív panaszkezelési fórum közreműködése mellett kezelt panaszok) leírása, a vonatkozó nyilvántartások vezetésének, illetve a nyilvántartás adataihoz való hozzáférésnek a szabályai,
- a panaszkezelésről szóló riportok meghatározása,
- az ügyfelek tájékoztatása a panaszkezelés menetéről és a panaszkezelés során betartandó határidőkről,
- hatékony panaszkezeléssel az ügyfél-elégedettségi mutatók folyamatos növelése,
- mindazon intézkedések meghozatala, amely megakadályozhatja további Panaszok előfordulását,
- az Alapkezelő meglévő és leendő ügyfelei megismertetése a panaszkezelés folyamatával.

A panaszkezelés egy nagyon fontos terület az Alapkezelő számára az ügyfelek által megfogalmazott Panaszok ugyanis ráirányíthatják a figyelmet olyan területekre, ahol a vállalat kevésbé hatékonyan működik, illetve ahol szükséges lehet a termékek/szolgáltatások színvonalának emelése. Mindkét előbb említett helyzet jogi, illetve reputációs kockázatot hordoz magában, míg a jó panaszkezelés ezt csökkentheti, illetve meg is szüntetheti, sőt, a hatékony panaszkezelés lehetőséget teremthet az ügyfélkapcsolatok javítására is.

Az Alapkezelő a fent említett célokat jelen Szabályzat létrehozásával, a Szabályzat hatálya alá tartozó személyekkel való megismertetésével, valamint jelen Szabályzatban megállapított nyilvántartások létrehozatalával, kezelésével és ellenőrzésével éri el.

Sajnos előfordulhat olyan eset, amikor egy ügyfél elégedetlen a szolgáltatással, melyet az Alapkezelő nyújt. Az Alapkezelő tisztában van azzal, hogy milyen fontos, hogy ezekben az esetekben a Panaszok kivizsgálása és kezelése alapos, hatékony és késlekedés nélküli legyen, minden esetben megfeleljen a jogszabályoknak és egyéb előírásoknak, tekintettel arra a reputációs és jogi kockázatra, amit a helytelen panaszkezelés magában rejt. A korrekt panaszkezelés jogos elvárása mind az ügyfeleknek, mind a felügyeleti szerveknek. A nem megfelelő panaszkezelés szabályozói, illetve peres eljárásokat vonhat maga után. A jó panaszkezelés csökkenti a jóval költségesebb eljárások előfordulásának valószínűségét.

Az Alapkezelő a Panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. Az Alapkezelő a munkatársaitól elvárja,

hogy alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkezzenek, a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során adjanak közérthető, szakszerű és érdemi, a jogszabályi előírásoknak és a Szabályzatnak megfelelő, pontos és világos információt, a fogalmakat következetesen, egységes módon alkalmazzák. Az Alapkezelő elvárja munkatársaitól, hogy törekedjenek az együttműködő, rugalmas, segítőkész magatartásra a panaszkezelés teljes folyamatában.

Az Alapkezelő a transzparencia elvét követve törekszik a közérthetőség, az átláthatóság, valamint a kiszámíthatóság biztosítására a panaszkezelés során annak érdekében, hogy a Panaszos a felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

A Szabályzat előírásainak betartása kötelezettsége valamennyi vezetőnek és alkalmazottnak. Az alkalmazottnak készen kell állniuk a lehetséges Panaszokra, a felelős területeknek pedig kezelniük kell azokat. A Szabályzatban megfogalmazott irányelvektől eltérő magatartás fegyelmi eljárást, szélsőséges esetben elbocsátást vonhat maga után.

A Szabályzat alkalmazása szempontjából lényeges fogalmak meghatározása:

- **Ügyfél:** Aki az Alapkezelőtől szolgáltatást vesz igénybe, és vele szerződéses jogviszonyba kerül, ide nem értve a Befektetőt.
- **Befektető:** Az Alapkezelő által kezelt befektetési alapokra kibocsátott befektetési jegyek tulajdonosai, vagyis az Alapkezelő termékeivel kapcsolatba kerülő személyek, akik nem közvetlenül az Alapkezelő, hanem a vele szerződéses kapcsolatban álló Partnerek ügyfelei.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A Panaszos lehet Fogyasztó.
- **Panaszos:** Az Ügyfél és a Befektető.
- **Panasz:** szóban (személyesen vagy telefonon) közölt, illetve írásban benyújtott elégedetlenség, egyedi kérelem, reklamáció, kifogás, melyet a Panaszos fogalmaz meg, és amely az Alapkezelő/Partner által tanúsított - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti, illetve az Alapkezelő/Partner által nyújtott termékekkel, szolgáltatásokkal, vagy azok módjával kapcsolatban merült fel.
(Idetartoznak továbbá a különböző „képviseltek” (ügyfél, illetve szakmai szövetségek) által továbbított beadványok is). Pénzügyi panasznak minősülnek azok a Panaszok, melyek a pénzügyi eszközökkel, illetve a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosak, míg az egyéb kategóriába tartozik minden más. Nem minősül Panasznak, ha a Panaszos szóban vagy írásban az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, illetve a Partnerek által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó felvilágosítást.

Lezárt panasznak minősül: az a panaszügy, amelyet az Alapkezelő a Szabályzatban meghatározott határidőn belül írásban vagy szóban – tekintettel a szóbeli panaszkezelés sajátosságaira - kezel és a Panaszos számára a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját is tartalmazó érdemi választ ad:

1. Ha az Alapkezelő a Panaszt megalapozottnak tartja: az Alapkezelő a Panaszos esetlegesen felmerült kárát/vesztését megtéríti vagy a kifogásolt hibát megfelelően orvosolja, helyrehozza vagy olyan megoldás kerül megfogalmazásra, amely lehetővé teszi az adott Panaszra okot adó körülmény jövőbeni megszüntetését.

2. Ha az Alapkezelő a Panaszt megalapozatlannak találja, a Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a Panaszosnak, amelyben a Panaszt elutasítja. A Panasz elutasítása esetén az Alapkezelő tájékoztatja a Panaszost arról, hogy amennyiben az Alapkezelő döntésével nem ért egyet, milyen fórumhoz fordulhat jogérvényesítésért..

A Panaszkezelésért felelős munkatárs vagy a Panasszal érintett terület által megadott és utóbbi esetben a Panaszkezelésért felelős munkatárs által is megvizsgált érdemi válasznak a szóbeli Panasz azonnali orvoslásának kivételével –írásban (postai úton) kell megtörténnie, kivéve ha fennállnak az elektronikus úton történő válaszadás jogszabályi feltételei.

Panaszos irányába történő azonosítási kötelezettség:

A Panaszos irányában felmerülő azonosítási kötelezettség – a jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - abban az esetben áll fenn, ha a Panaszos értékpapírtitok körébe tartozó adatokra kérdez rá. Ekkor az Alapkezelő illetékes munkatársa a vele szerződéses jogviszonyban álló ügyfelét udvariasan megkéri azonosító adatainak megadására és ezeket a rendszerében nyilvántartott adatai segítségével ellenőrzi. Amennyiben a Panaszos nem az Alapkezelő ügyfele, abban az esetben az Alapkezelő nem rendelkezik sem az azonosításra szolgáló, sem az értékpapírtitok-körébe tartozó adatokkal.

II. Panaszkezelést támogató szervezeti keretek

Az arányosság elvének, valamint a tevékenység jellegének figyelembevételével az Alapkezelő mérete nem teszi lehetővé külön panaszkezelési szervezeti egység felállítását, így a compliance officer felelős a hatékony panaszkezelést támogató, a jelen Szabályzatban meghatározott feladatok ellátásáért és ő látja el a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartói feladatokat is (a továbbiakban: „**Panaszkezelésért felelős munkatárs**”).

A Panaszkezelésért felelős munkatárs rendelkezik megfelelő felhatalmazásokkal (önállóság, direkt riportolás a Management felé, függetlenség az értékesítésben résztvevő, illetve ügyfélkapcsolatokért felelős területektől) és azokkal az eszközökkel, amelyek hozzájárulnak az Ügyfelekkel való minél hatékonyabb és kielégítőbb kapcsolattartáshoz.

A Panaszkezelésért felelős munkatárs feladatai:

- annak biztosítása, hogy a panaszkezelés hatékonyan, magas színvonalon, a Panaszosok érdekeinek szem előtt tartásával működik, megfelel a mindenkori jogszabályok, Felügyeleti ajánlások és belső szabályzatok által támasztott elvárásoknak,
- annak biztosítása, hogy a további Panaszok elkerülését célzó esetleges szervezeti átalakítások, belső változások a szükséges területek bevonásával megtörténnek,
- a válaszadásra rendelkezésre álló időkorlátok – belső, vagy külső, szabályozói - betartásának figyelemmel kísérése,
- a Felügyelettel való kapcsolattartás menedzselése (a Panaszokkal kapcsolatban felmerülő kérdések tisztázása a szabályozóval),
- a szükséges információáramlási vonalak meghatározása (annak érdekében, hogy a szükséges adatok pontosan, a szükséges időben és részletezettséggel kerüljenek átadásra az egyes osztályok között betartva a vonatkozó jogszabályi előírásokat),
- a panaszkezelési nyilvántartás pontos, naprakész, a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelő vezetése.
- fogyasztóvédelem körébe tartozó jogszabályok felügyelete, szervezeten belüli implementálása,
- új jogszabályok és fogyasztóvédelmi elvárások megismertetése az Alapkezelő munkatársaival, a panaszok érdemi kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzését, illetve szinten tartását célzó oktatások szervezése, nyilvántartása
- fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatás,
- annak biztosítása, hogy a Szabályzat elérhető legyen az Alapkezelő valamennyi ügyintézője számára,

- Panaszokban foglalt kifogások folyamatos figyelemmel kísérése, összegzése, továbbá visszajelzés nyújtása az érintett területek (különösen termékfejlesztési terület) részére.
- a Szabályzatban számára kijelölt egyéb feladatok ellátása.

Az Alapkezelő nagy odafigyeléssel választja ki, tanítja be, és képezi tovább azon munkatársait, akik munkakörükből fakadóan rendszeresen vagy esetenként kapcsolatba kerülhetnek Panaszosokkal. Az Alapkezelő biztosítja, hogy a panaszügyintézéshez és a fogyasztóvédelmi feladatokkal foglalkozó munkatársak feladataik ellátásához széleskörű szakmai ismeretekkel és képességekkel – megfelelő kommunikációs készséggel, empátiával, problémamegoldó képességgel – rendelkezzenek. A panaszosok, valamint panaszok érdemi kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzése, szinten tartása érdekében az Alapkezelő Panaszkezelésért felelős munkatársa évente oktatást tart a panaszok kezelésében résztvevő munkatársak számára, melyről belső nyilvántartást vezet.

Az Alapkezelő az Ügyfeleknek tömegesen kiküldésre kerülő levélből (küldeményből) egy példányt biztosít a Panaszkezelésért felelős munkatárs részére, aki ez alapján megfelelő információval fog rendelkezni, így fel tud készülni a várható ügyfélkérdésekre és esetleges Panaszokra, amelyek megválaszolásához előzetesen beszerzi az adott szakmai – befektetési, jogi, back office – terület vezetőjétől a megfelelő információkat.

III. Panaszkezelés folyamata

Az Alapkezelő biztosítja, hogy a Panaszos az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó Panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) díjmentesen közölhesse. Az Alapkezelő a panaszkezelésért díjat nem számít fel.

A panaszkezelésnek minden esetben udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a Panasz mielőbbi orvoslására, és a körülmények által adott lehetőségekhez mérten a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulásának elkerülésére. A panaszkezelés folyamata különbözhet attól függően, hogy milyen típusú a Panasz, milyen módon került továbbításra (szóban, írásban), illetve, hogy hol került az rögzítésre (panaszkezelésért felelős terület, management, forgalmazó panaszkezelési osztálya, call-centere).

Az Alapkezelő a Panaszokat és a Panaszosokat – ideértve a meghatalmazottként eljáró személyeket – bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

III.1. Panasz bejelentésének módjai

Az Alapkezelő részére Panasz tehető:

Szóban

- **személyesen:** az Alapkezelő székhelyén (1011 Budapest, Fő u. 14. III. em.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- **telefonon:** +36 (1) 577- 4288 telefonszámon minden munkanapon 8 órától 16 óráig és minden szerdai munkanapon 8-20 óráig

Írásban

- a) **személyesen vagy más által átadott irat útján:** az Alapkezelő székhelyén (1011 Budapest, Fő u. 14. III. em.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) **postai úton:** az Alapkezelő nevére, az Alapkezelő székhelyére (1011 Budapest, Fő u. 14. III. em.) címzett levél útján,

- c) **faxon:** a +36 (1) 577-4250 számra elküldött üzenet útján,
- d) **elektronikusan/e-mailen:** az alapkezel@amundi.com címen.

Az Alapkezelő a Panaszokat elektronikus eléréssel – üzemzavar estén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

Az Alapkezelő lehetővé teszi, hogy a Panaszos az írásbeli Panasz benyújtásához a Felügyelet által készített és az Alapkezelő honlapján, valamint a székhelyén nyomtatott formában is elérhető formanyomtatványt is alkalmazhassa.

A Panaszos a Panasz megtétele során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazott útján történő eljáráshoz segítségül az Alapkezelő honlapján a www.amundi.hu „Panaszkezelés” menüpontban a Panaszos számára tájékoztatót tesz közzé a meghatalmazás kötelező formai és tartalmi követelményeiről, továbbá meghatalmazás mintát (Meghatalmazás_minta_természetes személy.doc., Meghatalmazás_minta_jogi személy.doc.) is közzétesz, mely ingyenesen letölthető. A meghatalmazás minták, valamint a meghatalmazás követelményeivel kapcsolatos tájékoztató az Alapkezelő székhelyén nyomtatott formában is elérhető.

III.2. Előkészületek

Amennyiben az írásbeli Panaszt nem a panaszkezelésért felelős terület számára címezték, illetve felé nem továbbították, vagy a személyesen átadott írásbeli Panaszt nem panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adták át, úgy a Panaszt átvevő munkavállaló a Panaszt köteles haladéktalanul továbbítani a Panaszkezelésért felelős munkatárs felé.

Amennyiben a szóbeli Panaszt nem a panaszkezelésért felelős terület elérhetőségén terjesztik elő, az Alapkezelő munkavállalója köteles tájékoztatást nyújtani a Panasz benyújtójának a panaszkezelésért felelős terület elérhetőségéről.

III.3. A Panasz megtételének módja szerinti panaszkezelés speciális szabályai:

III.3.1. Szóban bejelentett Panaszokkal kapcsolatos eljárás:

A) **Eltérő szabályok telefonon megtett Panaszok esetén**

Az Alapkezelő a Panaszos számára biztosítja, hogy a jelen Szabályzatban is meghatározott *rögzített telefonon*, a (1) 577- 4288-as panaszfelvételi számon minden munkanap 8-tól 16 óráig és szerdai munkanapon 8-20 óráig Panaszait megtehesse.

Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő és a Panaszos közötti telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről a Panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor hangfelvételtől tájékoztatja. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet az Alapkezelő a Panaszra adott válasszal együtt küldi meg a Panaszosnak. A jegyzőkönyvet oly módon kell elküldeni a Panaszosnak, hogy igazolható legyen az elküldés ténye, időpontja és alkalmas legyen annak megállapítására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg.

A Panaszos kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, továbbá tájékoztatja az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjairól. A hangfelvétellel kapcsolatos kérelem a panaszbejelentési módok (Szabályzat III.1. pontja) bármelyikén előterjeszhető.

B) Eltérő szabályok személyesen megtett Panaszok esetén

Az Alapkezelő a Panaszosok számára biztosítja, hogy székhelyén (1011 Budapest, Fő u. 14. III.em.) munkanapokon 8 órától 16 óráig személyesen is megtehessek Panaszukat.

Az Alapkezelő a személyesen megtett szóbeli Panasz azonnali orvoslása esetén a lenti C) fejezet a)-i) pontjai szerinti adatokat, valamint a Panasz orvoslásának rövid leírását tartalmazó, a Panaszos és az Alapkezelő által aláírt feljegyzést vesz fel.

Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy 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 személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszosnak át kell adni.

C) Közös szabályok a telefonon vagy személyesen szóban bejelentett Panaszok esetén

Az Alapkezelő a szóbeli Panaszt azonnal megvizsgálja, valamint lehetőség és szükség szerint azonnal orvosolja. Az azonnal nem orvosolható panaszok esetén a szóbeli panasz felvételét követően az Alapkezelő tájékoztatja a Panaszost a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a Panasz azonosítására szolgáló adatokról. Az azonnal nem orvosolható szóbeli panaszokról jegyzőkönyvet kell felvenni.

Egyebekben az Alapkezelő az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el és válaszolja meg a Panaszt.

A Panaszról felvett jegyzőkönyv legalább 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;
- f) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a Panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Szóbeli panasz esetén az Alapkezelő felhívja a Panaszos figyelmét a Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

III.3.2. Az írásban bejelentett Panaszokkal kapcsolatos eljárás

Az írásbeli Panasz benyújtása történhet: személyesen vagy más által átadott irat útján az Alapkezelő székhelyén (1011 Budapest, Fő u. 14. III. em.) munkanapokon 8-16 óráig, postai úton az Alapkezelő székhelyére címezve (1011 Budapest, Fő u. 14. III. em.), telefaxon (1-577-4250) vagy elektronikus úton (e-mail cím: alapkezel@amundi.com.).

Az Alapkezelő részére a meghatalmazás eredeti példányát kell becsatolni.

Amennyiben a Panaszos a Panaszát elektronikus úton terjeszti elő, az Alapkezelő a Panasz beérkezéséről elektronikus úton automatikus visszaigazolást küld a Panasz előterjesztésére

használt e-mail címre. Az Alapkezelő továbbá tájékoztatja a Panaszost (i) a Panasz azonosítására szolgáló adatokról, (ii) az Alapkezelő rövid panaszkezelési tájékoztatójának és Szabályzatának elérhetőségéről, valamint (iii) arról, hogy az Alapkezelő a Panaszra adott választ – ha az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn - postai úton küldi meg.

Az Alapkezelő az írásbeli Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi a Panaszosnak, azzal, hogy az Alapkezelő törekszik arra, hogy e határidőn belül is indokolatlan késedelem nélkül küldje meg a választ. Amennyiben a 30 napos határidőn belül nem adható válasz, az Alapkezelő a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indokollással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a Panaszos eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a Panaszt a Panaszos:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte (ilyenek tekintendő az az e-mail cím, amelyről a Panaszos a panaszt az Alapkezelő részére elküldte, figyelemmel arra, hogy az Alapkezelő a befektetőkkel közvetlenül nem kerül kapcsolatba, kizárólag panasz esetén), vagy
- b) az Alapkezelő által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfelek által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő (amennyiben az Alapkezelő létrehoz és működtet ilyen portált).

Ebben az esetben az Alapkezelő a választ a Panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg.

Az elektronikus úton történő válaszadás nem alkalmazható, ha az Alapkezelő nem biztosítja:

- a) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét, vagy
- b) annak teljesülését, hogy a választ olyan módon küldi meg a Panaszos részére, hogy az alkalmas legyen annak megállapítására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, valamint, hogy kétséget kizáróan igazolja a küldemény megküldésének tényét és időpontját is.

A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a fenti b) pont szerinti követelmény teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a Panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Az Alapkezelő a választ oly módon küldi meg a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

III.4. A Panasz rögzítése és feldolgozása

A Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai:

Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a Panaszostól:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) Panasszal érintett befektetési alapkezelő által nyújtott szolgáltatás;
- g) Panasz leírása, oka;
- h) a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;

j) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, az Alapkezelő gondoskodik a Panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, Amennyiben a Panasz kivizsgálásához a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a Panaszos azonosításához, a Panasszal érintett jogvisztonnyal kapcsolatos – információra van szüksége úgy az Alapkezelő haladéktalanul felveszi a Panaszossal a kapcsolatot és beszerzi azokat. Az Alapkezelő gondoskodik szükség esetén az eljáró ügyintéző, munkatárs nyilatkozatának beszerzése iránt is.

III.5.A Panaszok érdemi elbírálása, válaszadás folyamata

- Az Alapkezelő köteles – az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével - teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni a Panaszt.
- A Panaszok kivizsgálása során az Alapkezelő – a Panaszos erre irányuló kérésére – telefonon, elektronikus úton, vagy a Panaszossal történő szokásos kapcsolattartás módján tájékoztatja a Panaszost a vizsgálat állásáról.
- Az Alapkezelő a Panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – illetve lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.
- A Panaszosnak megküldendő válasz tartalmáról előzetesen értesíteni kell az Alapkezelőn belüli érdekelt területeket (a Panasszal érintett, vagy a Panasz típusa miatt bevont egyéb osztályokat) is. A válasznak kimerítőnek, pontosnak, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie, ki kell térnie valamennyi felmerült kérdésre, valamint elkészítésénél törekedni kell az egyszerű nyelvhasználatra. Az indoklás - a Panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a Panaszosnak küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. A minden kérdésre kiterjedő válasz csökkenti annak esélyét, hogy további kérdések merüljenek fel, illetve hozzájárul ahhoz, hogy a Panaszos pénzügyi termékekkel kapcsolatos ismeretei elmélyüljenek. A Felügyeleten keresztül érkező Panaszokat kiemelten kell kezelni, mivel a vizsgálatok során ezen Panaszok gyakran szolgálnak alapul elmarasztaló vizsgálati jelentések megszületéséhez.
- A Panaszra adott választ közérthetően kell megfogalmazni, ami azt jelenti, hogy a releváns jogszabályhelyek, szerződési feltétel, szabályzat, befektetési alapokra vonatkozó hivatalos dokumentumok pontos szövegét szükség szerint röviden értelmezni kell, megindokolva, hogy az az adott ügyre miért alkalmazandó, emellett egyszerű és könnyen érthető nyelvezetben kell fogalmazni.
- Amennyiben a Panasz megalapozatlannak bizonyul, és ezért az Alapkezelő elutasítja azt, az Alapkezelő válaszában egyértelmű és világos érvelést és indokolást köteles megadni annak bemutatására, hogy miért tartja a Panaszt megalapozatlannak.
- Amennyiben a Panaszos a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételt 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.
- Az Alapkezelő a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevelben a Panasz azonosítására szolgáló adatot, a Panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.
- Az elutasítást tartalmazó levélben az Alapkezelő figyelemfelhívásra alkalmas módon köteles tájékoztatni a Fogyasztónak minősülő Panaszost arról, hogy megítélése szerint a panaszkezelés:
 - a) az MNB törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására,
 - b) vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére

irányult.

Amennyiben a Panasz az a) és b) pontot is érinti, akkor az Alapkezelő válaszában tájékoztatást köteles nyújtani a Fogyasztónak azzal kapcsolatban, hogy a Panasz álláspontja szerint melyik része, melyik esetkörbe tartozik.

Ezen felül az Alapkezelő köteles felhívni a Fogyasztónak minősülő Panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben úgy ítéli meg, hogy Panaszát nem megfelelően kezelték, a Panasz jellege szerint az alábbi jogorvoslati lehetőségei vannak:

- a fenti a) esetben a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet, vagy
 - a fenti b) esetben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
- A Fogyasztónak minősülő Panaszost a Panasz elutasítása esetén az Alapkezelő tájékoztatja, hogy Panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat. Az Alapkezelő az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a Fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alapkezelő általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az Alapkezelő telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai címét is, melyek a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgálnak.
 - A Fogyasztónak minősülő Panaszos tájékoztatása a válaszban kiterjed arra is, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a Fogyasztónak minősülő Panaszos érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.
 - A Panasz beérkezési útjától függően az elkészült választ postai úton/faxon vagy e-mailen kell megküldeni a Panaszosnak vagy a megkeresőnek, melynek másolatát felügyeleti megkeresés esetén meg kell küldeni a Felügyeletnek is (a Panasz vonatkozásában megküldött válasznak nemcsak a Panasz által, hanem a Felügyelet által feltett kérdésekre adott válaszokat is tartalmaznia kell). Iktatni kell a kiküldött választ a panaszkezelési nyilvántartásban, az adott válasz elérhetőségével és szükség esetén csatolásával és a kiküldés dátumával egyetemben.
 - Biztosítani kell, hogy az esetleges kifizetések a belső szabályzatoknak megfelelően történjenek.
 - Biztosítani kell, hogy az Operációs Kockázatokat nyilvántartó rendszerben rögzítésre kerültek a kártérítési igények, az erre vonatkozó szabályzatoknak megfelelően.
 - Az Alapkezelő a Panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető Fogyasztónak minősülő Panaszos részére.

III. 6. Jogorvoslati tájékoztatás

A Fogyasztónak minősülő Panaszos a Panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén). Az aktuális elérhetőségek:

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 172. (Pénzügyi Békéltető Testület)

telefon: +36-80-203-776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>.

b) **Magyar Nemzeti Bank**

Az aktuális elérhetősége:
székely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
telefon: + 36-80- 203-776
fax: + 36 1 429 8000
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

c) **Bíróság.**

Az Alapkezelő a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a Fogyasztónak minősülő Panaszos érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A Panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Fogyasztónak minősülő Panaszos a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. Az Alapkezelő a Fogyasztónak minősülő Panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – az Alapkezelő rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező Fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A Panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a Fogyasztónak nem minősülő Panaszos** bírósághoz fordulhat.

V. A panaszok nyilvántartása:

A Panaszkezelésért felelős munkatárs a beérkezett Panaszokról a hatályos jogszabályokkal, a Felügyelet részére kötelező adatszolgáltatással és a belső szabályzatokkal összhangban az alábbi adatokat tartja nyilván:

- a Panasz azonosítója,
- a Panasz leírása, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a Panasz benyújtásának időpontja,
- a Panasz továbbítója (Ügyfél, Befektető, jogi képviselő, Felügyelet, békéltető testület, érdekképviselői szerv),
- a Panasz címzettje,
- a Panasz továbbításának módja (szóbeli – személyesen vagy telefon útján történő – közlés, postai levél, e-mail, fax),
- Panaszos adatai (amennyiben az Alapkezelő saját ügyfele akkor az Alapkezelő rendelkezik a személyes adatokkal, nem saját ügyfél esetén azonban csak a hatályos jogszabályi keretek között a megkeresett Partner vagy a Cégcsoport más tagja által, annak belső szabályzatai alapján rendelkezésre bocsátható és általuk megadott adatokat rögzíti),
- Panasz típusa,
- a Panaszos ügyfélbesorolása (lakossági, szakmai, elfogadható, illetve egyéb),

- a Panaszos által megjelölt kárösszeg (amennyiben a szerződésben és a hatályos jogszabályok alapján a Panaszos által meghatározott veszteség kárnak minősül),
- az osztály/alkalmazott/befektetési tanácsadó, amelynek tevékenységével kapcsolatban a Panasz felmerült,
- a Panasz megválaszolásával megbízott osztály,
- a Panasz megválaszolására rendelkezésre álló határidő,
- a Panaszossal folytatott bármilyen levelezés, amely a panasz benyújtását megelőzően felmerült,
- a Panasszal kapcsolatban felmerült esetleges kártérítés összege, az eddig teljesített kifizetések összegei,
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelő személy megnevezése,
- a Panasz megválaszolásának időpontja (válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátuma),
- a Panasz és annak lehetséges hatásainak indikatív értékelése,
- a panaszkezelés eredménye és módozata (pl. békéltető testületi döntés),
- a panaszkezelésbe bevont Csoporton belüli és kívüli jogi személyek,
- bármilyen válasz.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie, hogy az Alapkezelő:

- a) ésszerű időközönként a Panaszokat visszakereshesse, azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a Panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Az Alapkezelő a Panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A nyilvántartás adatait az Alapkezelő annak utolsó módosítástól számított 5 évig őrzi meg.

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek, valamint az európai általános adatvédelmi rendeletnek megfelelő, magas szintű adatvédelmet biztosító kezeléséről. Írásbeli Panasz esetén a benyújtott dokumentumra a nyilvántartásra vonatkozó előírások alkalmazandóak.

A nyilvántartásokhoz a belső ellenőrzés számára hozzáférést kell biztosítani, annak érdekében, hogy ellenőrzési funkcióikat el tudják látni (ideértve annak vizsgálatát, hogy a terület, amelyre a Panasz vonatkozik végrehajtotta-e azokat a lépéseket, melyek szükségesek a további Panaszok elkerüléséhez).

VI. Tájékoztatás

Az Alapkezelő jelen Szabályzatban meghatározott panaszkezelési folyamatról rövid leírást készít, melyet a jelen Szabályzattal együtt székhelyén kifüggeszti és a www.amundi.hu honlapjának nyitóoldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon közzéteszi. Az Alapkezelő ezen kívül honlapján a panaszkezelés menüpont alatt, és székhelyén ingyenesen elérhetővé teszi a Felügyelet által készített fogyasztói panasz formanyomtatványt, a Felügyelet Pénzügyi Navigátor Füzetét, továbbá a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében készített tájékoztatót a meghatalmazás formái és tartalmi követelményeiről, valamint azokat a meghatalmazás mintákat, melyek megkönnyítik, hogy a Panaszos meghatalmazott útján járjon el.

A Szabályzatot nyomtatott formában az Alapkezelő székhelyén jól látható és figyelemfelhívásra alkalmas módon helyezi el, úgy, hogy az a munkatársak segítségének igénybevétele nélkül elérhető legyen a Panaszos számára. Az Alapkezelő elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Szabályzat áttanulmányozására.

VII. Panaszok nyomon követése, jelentéstétel

Függetlenül attól, hogy egyes esetekben a Panaszok megválaszolásában más osztályok is részt vesznek, a Panaszkezelésért felelős munkatárs feladata, hogy rendszeresen, de legalább negyedévente összefoglaló riportot készítsen az alább felsorolásra kerülő osztályok/funkciók felé:

- Vezérigazgató,
- Kontrol funkciókat ellátó szervezetek (Belső Ellenőrzés, Igazgatóság, Felügyelőbizottság)

A riportok célja, hogy az Alapkezelő felső vezetése rendszeres tájékoztatást kapjon a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

A Felügyelet felé küldendő negyedéves riportok feltöltését és a riport időbeni továbbítását a back office felé (mely felelős a teljes negyedéves jelentés feltöltéséért) a Panaszkezelésért felelős munkatárs végzi.

Az Alapkezelő aktívan monitorozza, és nyilvántartja a munkatársakkal összefüggő Panaszokat és bejelentéseket annak érdekében, hogy megfelelő megelőző, és szükség esetén korrekciós intézkedések haladéktalanul megtörténhessenek az ügyfélérdeksérelmek kiküszöbölésére. A panaszügyek megelőzése érdekében az Alapkezelő szakmai képzéseket szervez. A munkatárs magatartásával, vagy tevékenységével összefüggő Panasz vagy bejelentés felmerülése esetén az Alapkezelő az arányosság és fokozatosság elvének megfelelően különösen, de nem kizárólagosan az alábbi intézkedéseket hozhatja: szóbeli figyelmeztetés, belső mentorálási folyamatban való részvételre kötelezés, írásbeli figyelmeztetés szóbeli elbeszélgetéssel, belső vizsgálat lefolytatása, érintett fokozott ellenőrzésének elrendelése meghatározott időre, más – ügyfélkapcsolatot mellőző – feladatkör felajánlása. Az érintett személlyel szemben egy vagy több intézkedés együttesen, vagy ismétlődően is alkalmazható.

VIII. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2022. február 1. napján lép hatályba. Az Alapkezelő a jelen Szabályzatot – a panaszkezelést érintő jogszabály változása, illetve jogszabály ettől eltérő rendelkezése hiányában – legalább két évente felülvizsgálja.

A hatályba lépéssel egyidejűleg hatályát veszti minden jelen Szabályzattal ellentétes utasítás.

Budapest, 2022. január 27.

Amundi Alapkezelő Zrt.

Jelen dokumentum biztonsági okokból nem tartalmaz aláírásképet, de tartalma megegyezik a cégszerű aláírással ellátott dokumentum tartalmával, avval mindenben egyező és aláírás nélkül is hitelesnek tekinthető.