# AZ AMUNDI ALAPKEZELŐ ZRT.

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2026.10.20. napjától

## 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**”) valamint az Alapkezelő által végzett tevékenységre alkalmazandó körben a Bszt. és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI. 3.) 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 panaszbejelentés, a panaszkezelési folyamat, vonatkozó adatkezelés, nyilvántartásvezetés szabályainak a meghatározása, és ezekről az Alapkezelő meglévő és leendő ügyfeleinek tájékoztatása,
- hatékony panaszkezeléssel az ügyfél-elégedettségi mutatók folyamatos növelése.

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 szűntetheti, sőt, a hatékony panaszkezelés lehetőséget teremthet az ügyfélkapcsolatok javítására is.

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 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 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 illetve – az Alapkezelő befektetési termékeivel vagy szolgáltatásaival összefüggésben – a 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 , illetve – az Alapkezelő befektetési termékeivel vagy szolgáltatásaival összefüggésben – a Partner által nyújtott termékekkel, szolgáltatásokkal, vagy azok módjával kapcsolatban merült fel.
  (Idetartoznak továbbá a különböző „képviseletek" (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/veszteségét 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 Panaszt elutasítja. A Panasz elutasítása esetén az Alapkezelő tájékoztatja a Panaszost arról, hogy amennyiben az Alapkezelő döntésével nem ért egyet, milyen fórumhoz fordulhat jogérvényesítésért.

**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. Amennyiben a Panaszos nem az Alapkezelő ügyfele, abban az esetben az Alapkezelő nem rendelkezik sem az azonosításra szolgáló, sem az értékpapírtitok-körérébe tartozó adatokkal.

## II. 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, elektronikus levélben) 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.

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 panaszügyintézést.

## II.1. A Panasz bejelentésének módjai

Az Alapkezelő részére Panasz tehető:

***Szóban***

a) ***személyesen***: az Alapkezelő székhelyén (1011 Budapest, Fő u. 14. III. em.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig,

b) ***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) ***elektronikusan/e-mailen***: az alapkezelo@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, ugyanakkor az Alapkezelő az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli Panaszt is befogadja.

A Panaszos a Panasz megtétele során meghatalmazott útján is eljárhat. Az Alapkezelő részére a meghatalmazás eredeti példányát kell benyújtani. 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 is közzétesz, mely ingyenesen letölthető. A meghatalmazás minták, valamint a meghatalmazás követelményeivel kapcsolatos tájékoztató az Alapkezelő székhelyén nyomtatott formában is elérhető.

## II.2. Előkészületek

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

Amennyiben a szóbeli Panaszt nem a jelen Szabályzatban erre meghatározott elérhetőségen terjesztik elő, az Alapkezelő munkavállalója tájékoztatást nyújt a Panasz benyújtójának a Panasz előterjesztésének lehetséges módozatairól.

## II.3. A Panasz megtételének módja szerinti panaszkezelés speciális szabályai:

### *II.3.1. Szóban bejelentett Panaszokkal kapcsolatos eljárás:*

A) 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 orvosolható Panaszokról feljegyzés készül.

Az azonnal nem orvosolható panaszok esetén a szóbeli panasz felvételét követően az Alapkezelő tájékoztatja a Panaszost

a) a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről,
b) a panasz kivizsgálásának és megválaszolásának várható időpontjáról,

c) arról, hogy milyen azonosítószámra hivatkozással és milyen módon tud érdeklődni később a Panasza állásáról.

Jegyzőkönyvet kell felvenni az azonnal nem orvosolható szóbeli panaszokról, illetve ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet.

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, az egyes panaszelemek 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.

B) Eltérő szabályok telefonon megtett szóbeli Panaszok esetén

Az Alapkezelő a Panaszos számára biztosítja, hogy a jelen Szabályzatban is meghatározott *rögzített telefonon*, a +36 (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 hangfelvételről 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, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyvet az Alapkezelő a Panaszra adott válasszal együtt küldi meg a Panaszosnak.

A Panaszos kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá – kérésének megfelelően - térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, továbbá tájékoztatja az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjairól. A hangfelvétellel kapcsolatos kérelem a panaszbejelentési módok (Szabályzat II.1. pontja) bármelyikén előterjeszthető.

C) Eltérő szabályok személyesen megtett szóbeli Panaszok esetén

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

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.

### *II.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.), vagy elektronikus úton (e-mail cím: alapkezelo@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 visszaigazolást és tájékoztatást küld a Panasz előterjesztésére használt e-mail címre.

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 válaszát. 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, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a Panaszos eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben:

a) az írásbeli Panaszt a Panaszos a kapcsolattartás céljából bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte (ilyennek 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)
b) az Alapkezelő által üzemeltetett, kizárólag a Panaszos által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül terjesztette elő (amennyiben az Alapkezelő létrehoz és működtet ilyen felületet), vagy
c) a szóbeli Panaszt előterjesztő Panaszos a válasz megküldését az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

Ebben az esetben az Alapkezelő a választ írásbeli Panasz esetén a Panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező, szóbeli Panasz esetén pedig a Panaszos által megjelölt 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 teljesülését olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazása biztosíthatja, amely a Panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

## II.4. 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, az Alapkezelő által nyújtott termék vagy 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.

## II.5. A Panaszok érdemi elbírálása, válaszadás

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.

Amennyiben a Panasz kivizsgálásához az Alapkezelőnek a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a Panaszos azonosításához, a Panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy az Alapkezelő haladéktalanul felveszi a Panaszossal a kapcsolatot ezen információk beszerzése érdekében.

Az Alapkezelő a panaszra adott válaszában részletesen kitér a Panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, vagy a Panasz elutasításának indokára. A válasz szükség szerint tartalmazza a Panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, pontos szövegét. Az Alapkezelő a választ közérthetően fogalmazza meg. Amennyiben a Panaszos korábban előterjesztett és az Alapkezelő által elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételten terjeszt elő Panaszt, és az Alapkezelő korábbi álláspontját fenntartja, , a válasz a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesíthető.

## II.6. Jogorvoslati tájékoztatás

A Panasz elutasítása esetén az Alapkezelő a Fogyasztónak minősülő Panaszost tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a Panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy az MNB törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult. Amennyiben az Alapkezelő álláspontja szerint a Panasz mindkét tárgykört érinti, tájékoztatja a Fogyasztónak minősülő Panaszost arról is, hogy a Panaszban foglaltak mely része tartozik az egyes tárgykörökbe.

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** az MNB törvény 96. § (1) bekezdése szerinti pénzügyi fogyasztói jogvita esetén (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:
székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777
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 a kétmillió 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 formanyomtatvány 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. Erről és formanyomtatvány iránti igény előterjesztésére szolgáló a kérelem elérhetőségeiről (telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím) az Alapkezelő a Panasz elutasítása esetén külön is tájékoztatja a Fogyasztónak minősülő Panaszost.
A Panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a Fogyasztónak nem minősülő Panaszos** bírósághoz fordulhat.

## III. A panaszok nyilvántartása

Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Az Alapkezelő a panasznyilvántartás alapján a Panaszokat nyomon követi, észszerű időközönként témájuk szerint csoportosítja, feltárja és azonosítja a Panasz okát képező tényeket és eseményeket, megvizsgálja, hogy azok hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra, eljárást kezdeményez a feltárt tények és események korrekciójára, valamint összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és jogi kockázatokat.

Az Alapkezelő nyilvántartása tartalmazza különösen:

- a Panasz azonosítóját,
- a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a Panasz benyújtásának időpontját,
- Panaszos adatait (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),
- a Panaszos ügyfélbesorolását (lakossági, szakmai, elfogadható, illetve egyéb),
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelő személy megnevezését,
- a Panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátuma),
- a Panasz azonosításához, a panaszkezeléshez, valamint a Panasz nyomon követéséhez szükséges egyéb releváns adatokat.

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 módosításától számított 5 évig őrzi meg.

## IV. Tájékoztatás

Az Alapkezelő jelen Szabályzatban meghatározott panaszkezelési folyamatról rövid leírást készít, melyet a jelen Szabályzattal együtt székhelyén jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon

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 formai és tartalmi követelményeiről, valamint azokat a meghatalmazás mintákat, melyek megkönnyítik, hogy a Panaszos meghatalmazott útján járjon el.

## V. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2026.október 20. 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 a korábbi panaszkezelési szabályzat és minden, jelen Szabályzattal ellentétes utasítás.

Budapest, 2026. szeptember 28.

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.