



Generali Alapkezelő Zrt.



Panaszkezelési szabályzat

Hatályos 2022. február 1-től

TARTALOMJEGYZÉK

1	Fogalmak.....	3
2	Általános elvek.....	4
3	Tájékoztatás	4
4	Panaszkezelési folyamatok leírása.....	4
4.1	Panaszfelvételi helyek	5
4.2	A panasz bejelentésének módjai	5
4.3	A panasz kivizsgálása	6
4.3.1	Szóbeli panasz.....	7
4.3.2	Írásbeli panasz	8
4.4	A panaszkezelési eljárás során kezelt adatok	8
4.5	A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	8
5	Válaszadási kötelezettség	9
6	A panasz nyilvántartása.....	11
7	A Pénzügyi Békéltető Testület bevonásának esetei, az eljárás szabályai és határideje	11
8	Egyéb információk	13

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk kiemelt célja, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy egyértelműen és közérthető módon rögzítse a Generali Alapkezelő Zrt. panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, az Alapkezelő szabályzataival és a Magyar Nemzeti Bank által a tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel (különösen a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelettel), valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlással) összhangban kell értelmezni.

A Generali Alapkezelő Zrt. a jelen Panaszkezelési Szabályzatát az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

1 Fogalmak

Panasz: Panasznak minősül minden az Alapkezelő tevékenységével, valamely szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő probléma, valamint minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Alapkezelő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Panasznak tekintjük az ügyfélnek, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) az Alapkezelő bármely tevékenységére vonatkozóan - a szerződéskötés során, a szerződés fennállása alatt az Alapkezelő részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél szóban vagy írásban az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, illetve a Forgalmazók által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó felvilágosítást

Felügyelet, MNB: Magyar Nemzeti Bank

Alapkezelő, Társaság: Generali Alapkezelő Zrt.

PBT: Pénzügyi Békéltető Testület

Ügyfél vagy panaszos: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

2 Általános elvek

Az Alapkezelő együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

Az Alapkezelő a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

Az Alapkezelő olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és az Alapkezelő között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

Az Alapkezelő panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

3 Tájékoztatás

Az Alapkezelő az erre irányuló kérelem esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt panaszkezelési eljárásáról. Szóbeli panasz esetén az Alapkezelő felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

Az Alapkezelő az ügyfél kérésére az Alapkezelő Panaszkezelési utasítását elektronikus vagy írott formában díjmentesen az ügyfelek rendelkezésére bocsátja. Az Alapkezelő emellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészítette a jelen Panaszkezelési Szabályzatát, amely dokumentumot az ügyfelei számára székhelyén, valamint a www.generalialapkezelo.hu/www.alapkezelo.hu honlapján elérhetővé teszi akként, hogy abban biztosítja a tárgyszavas keresés lehetőségét. Jelen Panaszkezelési Szabályzat az Alapkezelő üzletszabályzatának, valamint a működési szabályzatának mellékletét is képezi.

4 Panaszkezelési folyamatok leírása

Az Alapkezelő biztosítja, hogy az ügyfél az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott 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. A panaszkezelés folyamata különbözhet attól függően, hogy milyen típusú a panasz, milyen módon került továbbításra (szóban, írásban), illetve, hogy a panasz az Alapkezelő mely szervezeti egységéhez érkezett.

4.1 Panaszfelvételi helyek

Panasz szóban, vagy írásban jelen Panaszkezelési Szabályzat végén található nyomtatvány használatával tehető

- **szóban** a Generali Alapkezelő Zrt. székhelyén - Budapest VI. kerület, Teréz krt. 42-44. szám alatt,
- **írásban** a Generali Alapkezelő Zrt. címére (1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.), illetve e-mailben, az alapkezelo.hu@generali.com címre küldött levélben, valamint a +36-1-301-7255-ös fax-számon
- **telefonon** a +36-1-301-7254-es telefonszámon. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett. Az Alapkezelő üzleti óráit a hatályos Üzletszabályzat tartalmazza, amely elérhető az Alapkezelő székhelyén (Budapest VI. kerület Teréz krt. 42-44.), illetve az Alapkezelő honlapján (www.generalialapkezelo.hu / www.alapkezelo.hu).

Az **ügyintézés nyelve**: magyar

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

4.2 A panasz bejelentésének módjai

Az Ügyfél az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát bejelentheti:

- **szóban**
 - személyesen - az Alapkezelő a személyesen közölt szóbeli panaszt a székhelyén, 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44. cím alatt minden munkanap 8 órától 16 óráig fogadja.
 - telefonon - a telefonon történő panaszok fogadására a hét első munkanapján 8-20 óráig, a hét többi munkanapján 8-16 óráig a 301-7254-es (külföldről: +36-1-301-7254) telefonszámon van lehetőség
- **írásban**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton - a 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44. címen
 - telefaxon - a +36-1-301-7255-ös számon
 - elektronikus levélben - az alapkezelo.hu@generali.com e-mail címen

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezéseinek megfelelően közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről szóló tájékoztatót, valamint meghatalmazás mintát készített, melyek a Társaság honlapján, illetve székhelyén, továbbá jelen Panaszkezelési Szabályzatban ingyenesen elérhetők.

Az Alapkezelő köteles az ügyfélnek az Alapkezelő mint szolgáltató - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Alapkezelő részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (azaz panaszát) teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alapkezelőnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

Az Alapkezelő lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Felügyelet honlapján (<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>) közzétett - formanyomtatványt alkalmazhasson. Az Alapkezelő jelen Panaszkezelési Szabályzatában, valamint az Alapkezelő honlapján (www.generalialapkezezo.hu / www.alapkezezo.hu) az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. Ettől függetlenül az Alapkezelő az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott címre küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt az Alapkezelő valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt megfelelési vezetőnek adja át, úgy az Alapkezelő munkatársa a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezelésért felelős megfelelési vezető részére. Az Alapkezelő munkatársa az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt megfelelési vezetőnél, vagy nem a jelen Panaszkezelési Szabályzatban megadott telefonos elérhetőségen terjeszti elő, az Alapkezelő munkatársa köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

4.3 A panasz kivizsgálása

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

A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

Amennyiben az ügyfél panaszja:

- **Nem jogos:** a szervezeti egység tájékoztatását követően a megfelelési vezető az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti. A megfelelési vezető a keletkezett dokumentumokat archiválja, nyilvántartásában a válaszlevél leglényegesebb információit rögzíti. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt.
- **Jogos:** a szervezeti egység vezetője intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg tájékoztatja a megfelelési vezetőt, aki a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos

észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről. A tájékoztatást a megfelelési vezető archiválja, valamint nyilvántartásában a válaszlevél leglényegesebb információit, valamint a kapcsolódó korrekciókat rögzíti.

Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszos részére. A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Felügyelet, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy Bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az ügyfél a közvetlenül az Alapkezelőnek írt bejelentését egyidejűleg más fórumoknak is megküldi, és azokat az elintézését követően az Alapkezelő szintén megkapja, úgy az elintézésre hivatkozva minden levelet ismételtelen is meg kell válaszolni, és másolatban el kell küldeni a már korábban megírt választ is.

Ha a panasz lezárása előtt más fórumról is megérkezik a panasz, a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy még milyen fórumokról kapta meg az Alapkezelő a bejelentést.

4.3.1 Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

A szóbeli panaszt az Alapkezelő szükség szerint azonnal orvosolja az ügyfél által preferált módon (szóban vagy írásban). Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő a panaszról, illetve a panasszal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja (telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél részére – az álláspontjával együtt - megküldi), tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, a panasz kivizsgálásának és megválaszolásának várható időpontjáról, valamint arról, hogy az ügyfél milyen azonosítószámra hivatkozással és milyen módon tud érdeklődni később a panasz kivizsgálása állásáról, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt panaszt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi, a fentiekre az Alapkezelő a hívás sikeres felépülésekor felhívja az ügyfél figyelmét. Az Alapkezelő tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panaszos igény szerint a hangfelvételt bármikor visszahallgathatja, és a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen kézhez kaphatja. és tájékoztatást ad arról, hogy ezek iránti kérelmét a 4.1. pontban megjelölt telefonszámon, vagy a 4.1. pontban foglalt elérhetőségek bármelyikén előterjeszheti.

Az Alapkezelő a telefonon közölt panaszt legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon a panasz felvevője e-mailben továbbítja az Alapkezelő megfelelési vezetőjének, aki az e-mail és a hangfelvétel visszahallgatása alapján jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

4.3.2 Írásbeli panasz

Az Alapkezelő írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak. Amennyiben ezen határidőn belül nem adható válasz, a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.

Az Alapkezelő folyamatosan, jól látható módon kommunikálja központi e-mail címét (alapkezelolo.hu@generali.com), ezáltal lehetőséget nyújt ügyfeleinek egy újabb bejelentéstételi fórumra.

A rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszleveleket az Alapkezelő megfelelési vezetőjének kell eljuttatni. Ha az ügyfél bizonylattal, vagy egyéb irattal kiegészíti a bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni kell a panaszbejelentéshez.

4.4 A panaszkezelési eljárás során kezelt adatok

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, kezeléséről. A panaszos adatait a hatályos jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet), és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

4.5 A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz kivizsgálása során az Alapkezelő – az ügyfél erre irányuló kérésére – telefonon, elektronikus úton, vagy az ügyféllel történő szokásos kapcsolattartási módok valamelyikén tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

Amennyiben a panasz megalapozatlannak bizonyul és ezért az Alapkezelő elutasítja azt, az Alapkezelő válaszában egyértelmű és világos érvelést köteles megadni annak illusztrálására, hogy miért tartja a panaszt alap nélkülinek.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

A Társaság felügyeleti szerve:

- Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.,
 - Ügyfélszolgálat levelezési címe: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777.
 - honlapja: www.mnb.hu
 - e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
 - telefon: +36-80-203-776

Pénzügyi Békéltető Testület (a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik):

- Pénzügyi Békéltető Testület, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
 - Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172. (általános ügyekben)
1539 Budapest Pf.: 670. (elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben)
 - ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
 - e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
 - telefon: +36-80-203-776
 - fax: +36-1-489-9102

Bíróság: a polgári perrendtartás szabályai szerinti bíróság

5 Válaszadási kötelezettség

Az Alapkezelő köteles teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni a panaszt. Az Alapkezelő a panaszok kivizsgálást követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panaszrendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panasz benyújtásának, illetve megtételének módjára tekintet nélkül el kell készíteni a panaszosnak megküldendő választ, amelynek teljes körűnek, pontosnak, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie, ki kell térnie valamennyi felmerült kérdésre, valamint elkészítésénél törekedni kell az egyszerű nyelvhasználatra. A minden kérdésre kiterjedő válasz csökkenti annak esélyét, hogy további kérdések merüljenek fel, illetve hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfél pénzügyi termékekkel, illetve a kapott szolgáltatással kapcsolatos ismeretei elmélyüljenek.

A panaszkezelési eljárás során az Alapkezelő – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

Az Alapkezelő által a panasz kivizsgálásának eredményéről adott tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és – amennyiben a panasz jellege megkívánja - hivatkozni kell az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra

Amennyiben a panasz az Alapkezelő megítélése szerint megalapozatlannak bizonyul és ezért az Alapkezelő elutasítja azt, az Alapkezelő válaszában egyértelmű és világos érvelést és indokolást köteles megadni annak illusztrálására, hogy miért tartja a panaszt alap nélkülinek. Az elutasítást tartalmazó levélben, az Alapkezelő köteles tájékoztatni a panaszost arról, hogy megítélése szerint a panaszkezelés:

- a) Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére

irányult.

Ezen felül az Alapkezelő köteles felhívni a fogyasztó figyelmét, hogy amennyiben úgy ítéli meg, hogy panaszát nem megfelelően kezelték, a panasz jellege szerint az alábbi jogorvoslati lehetőségei vannak:

- a fenti a) esetben a Társaság Felügyeleti szervénél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
- a fenti b) esetben bírósághoz fordulhat, vagy a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben a panasz mindkét kategóriába beletartozik, akkor az Alapkezelő válaszában tájékoztatást köteles nyújtani azzal kapcsolatban, hogy a panasz melyik része, melyik kategóriába tartozik, és ennek megfelelően a panaszra adott válasszal való elégedetlenség esetén melyik panaszrészrel melyik jogorvoslati fórumhoz lehet fordulni. A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén az Alapkezelő tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához, a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, jelen fejezetben leírt rendelkezéseknek megfelelően.

Az Alapkezelő a fogyasztó 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.

Fogyasztónak minősülő panaszosnak a fenti jogorvoslati lehetőségek akkor is rendelkezésére állnak, ha az Alapkezelő a törvény adta 30 napos határidőn belül a panaszra nem válaszol.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő panaszosnak 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 (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az Alapkezelő

telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai címét is, melyeket a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgálnak.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatni szükséges, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. Fogyasztónak nem minősülő panaszos bírósághoz fordulhat abban az esetben is, ha az Alapkezelő a törvény adta 30 napos határidőn belül a panaszra nem válaszol.

A panasz beérkezési útjától függően az elkészült választ postai úton/faxon vagy e-mailen kell megküldeni a Panaszosnak vagy a megkeresőnek, melynek másolatát a panasz súlyossága okán, vagy felügyeleti megkeresés esetén meg kell küldeni a Felügyeletnek is (a panasz vonatkozásában megküldött válasznak nemcsak az ügyfél által, hanem a Felügyelet által feltett kérdésekre adott válaszokat is tartalmaznia kell).

Amennyiben az Alapkezelőhöz olyan panasz érkezik, amely nem az Alapkezelőre, hanem a Generali Csoport valamely tagvállalatára vonatkozik, az Alapkezelő gondoskodik a panasz megfelelő szervezethez történő eljuttatásáról.

6 A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldásátszolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza

- ügyfél adatait (név, cím, email cím, telefonszám, egyéb elérhetőség),
- a panasszal érintett tevékenységet
- a panasz típusát
- az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz megalapozottságát
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az előző pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét
- a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját, így a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát
- egyéb, a panaszügyhöz tartozó megjegyzést

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

7 A Pénzügyi Békéltető Testület bevonásának esetei, az eljárás szabályai és határideje

A PBT hatáskörébe tartozik a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött

jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljárásen kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai megkísérik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és az Alapkezelő általános alávetési nyilatkozatában, kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a PBT döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban az Alapkezelő az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a PBT döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A PBT egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Ennek megfelelően a PBT hatáskörébe tartozik az Alapkezelő és a fogyasztó között létrejött portfóliókezelési vagy befektetési tanácsadási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljárásen kívüli rendezése. A PBT a hozzá beérkező méltányossági kérelmekkel is foglalkozik. Az ilyen kérelmek esetében egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között. Egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja.

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a PBT eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

A PBT elsősorban egyezség létrehozását kísérik meg a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Amennyiben az Alapkezelő az ügyfél panaszát megalapozatlannak tartja, és a panasz elutasítása nyomán a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita alakul ki, a fogyasztó bírósághoz fordulhat, vagy a PBT eljárását kezdeményezheti.

A PBT eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését az Alapkezelővel. Másik fontos feltétel, hogy ne legyen folyamatban más – az adott ügyre vonatkozó – eljárás. Ezért a fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról, hogy az ügyben közvetítói eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

Az eljárás lefolytatására kilencven nap áll rendelkezésre, amelynek kezdetét a hiánytalan kérelem beérkezésétől kell számítani. Az eljárási határidőbe nem számít be az az időtartam, amely a kérelem hiányainak pótlásával telik. A kilencven napos határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. Az eddigi gyakorlat szerint az ügyek általában 50-60 nap alatt befejeződnek, vagyis akár két hónapon belül is egyezséget köthet a pénzügyi szolgáltatóval. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, a PBT eljárása díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik. A PBT eljárásában biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtsek. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek.

A PBT által meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét.

A PBT előtti eljárásban a személyes eljárás vagy a meghatalmazott általi eljárás is lehetséges. A felek bármelyike választása szerint meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező a PBT eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal kívánja képviseltetni. A személyes meghallgatás helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház földszintje.

A hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 60 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke ügyenként egy alkalommal, saját hatáskörben meghozott döntése alapján maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg.

A PBT évente két alkalommal, július, illetve augusztus, valamint december hónapban 8-15 munkanap eljárási szünetet tart, amely időtartam az eljárási határidőkbe nem számítható be. Az eljárási szünet pontos idejét a PBT elnöke évente határozza meg és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján közzéteszi.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozóan az alábbi linkről tájékozódhatnak:
<https://www.mnb.hu/bekeltetes/hogyan-kezdemenyezheti-az-eljarast>

A PBT működési rendje a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutatkozas/mukodesi-rendunk> oldalon érhető el, míg a kérelem nyomtatványok a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> oldalon.

8 Egyéb információk

A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatot, és kapcsolódó formanyomtatványokat, mintákat a honlapján www.generalialapkezeles.hu / www.alapkezeles.hu külön Panaszkezelés menüpont alatt és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) közzéteszi.