

## Ügyfélértékelő az Alapkezelő által alkalmazott panaszkezelési szabályokról

---

1. Az Eurizon Asset Management Hungary Zrt. (székhely: 1027 Budapest, Medve u. 4-14., cg.: 01-10-044283, tevékenységi engedély száma: III/100 036-4/2002.) (a továbbiakban: Alapkezelő) ezúton tájékoztatja Tisztelt Ügyfeleit (ideértve az Eurizon Asset Management Hungary Zrt. által kezelt befektetési alapok befektetőit is), hogy az Alapkezelő a befektetési szolgáltatások nyújtása, továbbá a befektetési alapok kezelése során a panaszok kezelésekor az alábbi irányelvek szerint jár el.
2. **A panaszkezelésre az alábbi jogszabályok alkalmazásával kerül sor**
  - a) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgy. tv.)
  - b) 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról
  - c) 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól
  - d) 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
  - e) A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
  - f) 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
  - g) 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról (Info tv.)
  - h) az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 438/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet
3. **Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:** telefonszám: 06-40-203-776 e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) levelezési cím: 1525 Bp., BKKP Pf.: 172.; ügyfélszolgálati cím: 1133 Budapest, Váci út 76, Capital Square Irodaház; honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
4. **Az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának elérhetősége:** telefon: 06-80-203-776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu); levelezési cím: 1534 Bp., BKKP Pf.: 777; ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest., Krisztina krt. 6.; honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> ; Elektronikus ügyfélkapun keresztül: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes>
5. **A panasz bejelentésének módjai**
  - 5.1. Az Alapkezelő biztosítja, hogy a Panaszos, az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.  
A Panaszos a panasz bejelentése során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Alapkezelő honlapján elérhetővé teszi a meghatalmazásmintát és egy listát az elengedhetetlen formai és tartalmi követelményekről.
  - 5.2. **Panaszbejelentés szóban**
    - A) **Személyes panasztétel**
      - A 1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8. címen minden munkanapon 9:00-17:00 közötti időszakban.
      - Az Alapkezelő a személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő személy vagy szervezeti egység elérhetőségéről.

- Amennyiben az Panaszos a panaszát nem a panaszkezelési felelősnél terjeszti elő, az Alapkezelő az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő személy vagy szervezeti egység elérhetőségéről.

## **B) Telefonon tett panasz**

- A CIB Bank Zrt.-n keresztül, a CIB24 telefonos ügyfélszolgálat telefonvonalain a 06-1-4-242-242 számon, külföldről a (36-1) 399-88-77 telefonszámon minden naptári napon 0:00-24:00 közötti időszakban.
- Az Alapkezelő +36-1-423-24-00-os telefonszámán minden munkanapon 9:00-17:00 közötti időszakban.
- A CIB Bank Zrt. CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton keresztül biztosított az 5 perces várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés.
  - A CIB Bank Zrt. CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, illetve az Alapkezelő telefonvonalain keresztül érkezett panaszbejelentés rögzítésre kerül, melyről a Panaszos előzetesen tájékoztatást kap. A hangfelvétel 5 évig kerül megőrzésre. A Panaszos kérésére biztosított a hangfelvétel visszahallgatása, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy hangfelvétel 25 napon belül történő térítésmentes átadása. A jegyzőkönyv készítése az Alapkezelő feladata, igény esetén a CIB24 megküldi az ügyféllel folytatott beszélgetésről készült hangfelvételt tartalmazó adathordozót az Alapkezelő részére.

## **5.3. Írásbeli panasztétel**

Írásbeli panaszt a Panaszos a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány (<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>) alkalmazásával is tehet. Az Alapkezelő honlapján (<https://eurizon.hu/panaszkezeles>) elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványt. Az Alapkezelő az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

### **A) Személyesen vagy más által átadott irat útján**

- Írásban panaszt a 1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8. címen a Panaszos személyesen vagy más által átadott irat útján tehet minden munkanap 9:00-17:00 között.
- A Panaszos által személyesen leadott panasz esetén az Alapkezelő az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Az Alapkezelő igyekszik elősegíteni, hogy a Panaszos a panasztétel során a kifogásait és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítse.
- Amennyiben a Panaszos az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a Panaszos az írásbeli panaszt az Alapkezelő ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelési felelősnek adja át, az Alapkezelő a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezelési felelősnek, ahol nyilvántartásba veszik azt.

## B) Postai úton

- Postai úton a Panaszos az Alapkezelő részére megküldött levélben nyújthat be panaszt: a 1027 Budapest, Medve utca 4-14. vagy a 1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8. címen.

## C) Telefaxon

- Panaszt a Panaszos az Alapkezelőnek a +36-1-489-66-76 számra küldött faxon keresztül minden naptári napon 0:00-24:00 közötti időszakban nyújthat be.

## D) Elektronikus levélben

- Panaszt a Panaszos az Alapkezelőnek az [alappanasz@cib.hu](mailto:alappanasz@cib.hu) e-mail címre küldött elektronikus levélben minden naptári napon 0:00-24:00 közötti időszakban nyújthat be.

## E) Egyéb módon

- CIB Bank Zrt. honlapján keresztül: <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints.html> oldalon.

A panasz kivizsgálása és a válaszlevél elküldésének lehetősége érdekében a panaszlevélben Ügyfelünk név, lakcím adatainak feltüntetése szükséges.

## 6. A panaszok kivizsgálása

- A Panaszos által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj felszámolása nélkül kerül sor. A panaszok kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, az Alapkezelő gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, beleértve a forgalmazó nyilatkozatát is.
- Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
- Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi.

### 6.1. Szóbeli panasz kivizsgálása

#### 6.1.1. A panasz azonnali kivizsgálása

- A személyesen vagy telefonon tett panaszt, amennyiben ennek nincs akadálya, azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni kell.
- Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a Panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, mely hangfelvétel 5 évig kerül megőrzésre. A Panaszos kérésére biztosított a hangfelvétel visszahallgatása, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvétel 25 napon belül történő térítésmentes átadása.
- Szóbeli panasz esetén az Alapkezelő felhívja a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat. Az Alapkezelő elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására, amennyiben a Panaszos igényli azt.
- Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet az Alapkezelő a panaszról

és az azzal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a válasszal egyidejűleg megküldi.

#### **6.1.2. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges**

- Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges az Alapkezelő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül a panaszra adott válaszával egyidejűleg megküldi.
- Az Alapkezelő ilyen esetben köteles az Ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat közölni.
- Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

#### **6.2. Írásbeli panasz kivizsgálása**

- Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követően, de legkésőbb 30 napon belül küldi meg a panaszosnak. A panasz kivizsgálását indokolatlan késedelem nélkül kell megkezdeni és lefolytatni.
- Az Alapkezelő az e-mailben előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja a Panaszost a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
- Az Alapkezelő e-mailben benyújtott panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásáról.

### **7. A panaszügyek nyilvántartása**

Az Alapkezelő a Panaszosok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ az Alapkezelő 5 évig őrzi meg.

- A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:
  1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  2. a panasz benyújtásának időpontját,
  3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  4. a panaszügyek megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
  5. a panasz megválaszolásának határidejét, tényleges időpontját és módját,
  6. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

### **8. A jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei:**

1. a Panaszos neve,
2. a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
3. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
4. az Alapkezelő neve és címe,
5. a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
6. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,

7. a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
8. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
9. személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

→ Az Alapkezelő a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja a Panaszosnak, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg küldi meg a Panaszos részére.

## 9. Az adatkezelés szabályai

→ A panaszkezelés során az Alapkezelő különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

1. Neve,
2. szerződésszám, ügyfélszám,
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe,
4. telefonszáma,
5. értesítés módja,
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
7. panasz leírása, oka,
8. a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,
9. meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
10. a panasz megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Alapkezelő a panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

## 10. A panasz elutasítása, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő túllépésére vonatkozó tájékoztatás

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek feltüntetésével,
- az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat (a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén): az aktuális elérhetőségei feltüntetésével,
- bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén).

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** bírósághoz fordulhat (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén).

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** igényelheti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított

Ügyfélszolgálat előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését az alábbi elérhetőségeken:

- telefonon a CIB24 Telefonos Ügyfélszolgálaton (+36-1-4-242-242) vagy az Alapkezelő +36-1-423-24-00-os telefonszámán minden munkanapon 9:00-17:00 közötti időszakban.
- [alappanasz@cib.hu](mailto:alappanasz@cib.hu) vagy a [cib@cib.hu](mailto:cib@cib.hu) központi email címre írt elektronikus levél útján (az e-mail tárgyában szerepeltetve a „panasz” szót).
- az Alapkezelő címére (1027 Budapest, Medve utca 4-14 vagy 1024 Budapest Petrezselyem utca 2-8) küldött levél útján

A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat előtt megindítható eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elérhetőek:

- az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>,
- az Alapkezelő honlapján a Panaszkezelés menüpont alatt (<https://eurizon.hu/panaszkezeles>).

**11. További információ az MNB honlapján:** <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>.

Felhívjuk Ügyfeleink figyelmét, hogy a jelen Hirdetményben foglaltak nem pótolják, és nem helyettesítik az Alapkezelő Üzletszabályzatában foglaltakat. Kérjük, hogy az Alapkezelő által nyújtott befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos bővebb információkat olvassa el az Alapkezelő Üzletszabályzatában.

Lezárva: 2022.05.13.