

Forestay Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(„Alapkezelő”)
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Verziószám	Módosítás célja	Elfogadó határozat	Hatályba lépés dátuma	Dokumentum azonosító	Megjegyzés
2.0	Működési szabályzattól függetlenítés	2020.02.27.	2020.02.27.	1.	

1. BEVEZETŐ

Jelen szabályzat szabályozza a Forestay Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (az „**Alapkezelő**”) benyújtott, az Alapkezelő tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, valamint a panaszosok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás vezetésének szabályait.

2. FOGALMAK

2.1 PANASZ

2.1.1 Panasz az Ügyfélnek az Alapkezelő – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás, amelyben a panaszok az Alapkezelő eljárását vagy mulasztását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

2.1.2 Nem minősül panasznak, ha a panaszos az Alapkezelőtől a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást, vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

2.2 PANASZOS ÜGYFÉL

2.2.1 Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az Alapkezelő szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje.

2.2.2 A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alapkezelő vizsgálja a képviselői jogosultságot, amelyet a benyújtó igazolni köteles. Meghatalmazás hiányában az Alapkezelő közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. PANASZ BENYÚJTÁSA

A panaszos a panasz alapjául szolgáló esemény bekövetkezését, vagy az arról való értesülés időpontját követően jelezheti a panaszát az Alapkezelő felé az alábbi módok egyikén:

3.1.1 Szóbeli panasz:

- a) személyesen: az Alapkezelő székhelyén, 1054 Budapest, Szabadság tér 7. cím alatt minden munkanap 9 órától 11 óráig
- b) telefonon: a telefonon történő panaszok fogadását az Alapkezelő a következő telefonszámon intézi: 06 1 7935667. A telefonon közölt szóbeli panasz fogadása minden munkanapokon 9 órától 11 óráig, a hét első munkanapján 8 órától 18:00 óráig történik.

3.1.2 Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján, az Alapkezelő székhelyén, 1054 Budapest, Szabadság tér 7. cím alatt, minden munkanap 10 órától 12 óráig
- b) postai úton (levelezési cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.)
- c) elektronikus levélben alapkezelolo@forestay.hu

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Ha a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az Alapkezelő mérete nem teszi lehetővé külön panaszkezelési egység felállítását, így a Compliance Officer felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért, a panaszok érdemi kivizsgálásának koordinálásáért. Az Alapkezelő biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát. Ha a panaszos nem a Compliance Officer-rel veszi fel a kapcsolatot panaszügyben, az Alapkezelő munkatársai a Compliance Officer-hez irányítják a panaszost.

A panaszkezelés során törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz a panaszos aláírásával, meghatalmazotton keresztül történő írásbeli panasz a meghatalmazott aláírásával és eredetiben csatolt, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással érvényes. Az elektronikus levélben elküldött panaszokat az Alapkezelő folyamatosan fogadja, üzemzavar esetén más elérhetőséget biztosítva.

A beérkezett panaszokat az Alapkezelőn belül minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell a Compliance Officer-nek, aki (az Ügyvezető szükség szerinti bevonásával) megvizsgálja a felmerült panaszokat, kezdeményezi azok megfelelő megoldását és kijelöli a megoldásért felelős személyt.

4. PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

4.1.1 A panaszt annak elintézéséig az Alapkezelő nyilvántartásba veszi, a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

4.1.2 A nyilvántartás tartalmazza legalább a következőket:

- a) a panasz leírását,
- b) a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
- e) elutasítás esetén az elutasítás indoklását,
- f) az intézkedés teljesítésének határidejét,
- g) a végrehajtásért felelős személy megnevezését, és
- h) a panasz megválaszolásának időpontját.

Az Alapkezelő különös figyelmet fordít arra, hogy a nyilvántartásban szereplő adatok a panaszügyek elintézésén kívül ne szolgáljanak egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó panaszos adatait az Alapkezelő az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panaszt és az arra adott választ az Alapkezelő 6 évig köteles megőrizni.

Az Alapkezelő a panaszt áttekinthető rendszerben, valamennyi ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

A panaszügyben folytatott beszélgetést az Alapkezelő rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erre a panaszos figyelmét a beszélgetés kezdetekor fel kell hívni. A panaszos kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ezirányú kérést követő 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, az Alapkezelő által hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvételt a panaszos választásától

függően.

5. PANASZKEZELÉS

Az Alapkezelő a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül egyenlően, a jelen szabályzatban foglalt eljárás szerint kezeli.

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

- a) neve;
- b) szerződésszám, egyéb: Alapkezelőnél alkalmazott azonosítója;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelő nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás
- k) panasszal érintett szolgáltató neve és címe; és
- l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy 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, 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 naptári napon belül kell megküldeni. Az Alapkezelő jogosult a jegyzőkönyv készítéséhez panaszügyi nyomtatványt használni, vagy a panaszt elektronikus úton írásban rögzíteni. Ezt követően a szóbeli panaszra is az írásbeli panaszok kezelési szabályai az irányadók. Ha a panasz nem a Compliance Officer-nél került benyújtásra, az Alapkezelő munkatársa továbbítja a panaszt a Compliance Officer-nek.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) a panaszos neve;
- b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve ha 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) ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása; és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Az Alapkezelő munkatársai az írásban benyújtott panaszokat szintén a Compliance Officer-hez továbbítják.

A Compliance Officer a panasz elintézéséről – az Ügyvezető szükség szerinti bevonásával – gondoskodik. Az Ügyvezető a panaszt – saját döntése alapján – az Alapkezelő Igazgatósága elé terjesztheti.

A panasszal kapcsolatos ügyintézésben, illetve döntéshozatalban nem vehet részt az Alapkezelő azon alkalmazottja, aki a panasszal érintett intézkedésben részt vett, vagy a panasszal sérelmezett döntést hozta. Az ilyen alkalmazott a panasszal kapcsolatos eljárásban köteles az Alapkezelő részére a tőle elvárható minden segítséget megadni.

Az Alapkezelő minden írásban benyújtott panaszra a kézhezvételt követő 30 naptári napon belül, írásban, indoklással ellátva, megküldi az álláspontját a panaszosnak. A panaszos az ügyintézés során az Alapkezelővel köteles együttműködni és az Alapkezelő által az ügyintézés érdekében ésszerűen kért további információkat megadni.

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az Alapkezelő a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a döntés jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg az Alapkezelő tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a fogyasztónak minősülő panaszos

- a) a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06 1 428-2600, ügyfélszolgálati telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
- b) a szolgáltatási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén
 - (i) bírósághoz, vagy
 - (ii) a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest, telefon: 06-80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) fordulhat.

Szintén a fenti szervekhez fordulhat a fogyasztónak minősülő panaszos, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül letelik.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő panaszos bírósághoz fordulhat.

6. AZ ELJÁRÁS NYELVE

A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve a magyar, illetve a panaszossal kötött szerződésben meghatározott kapcsolattartási nyelv, ha az a magyartól eltérő. A magyar nyelvet nem beszélő panaszos által kezdeményezett panaszügyben az Alapkezelő a panaszos által értett nyelven beszélő munkatársa köteles részt venni, és a panaszos részére minden nyelvi segítséget biztosítani. panaszos által értett nyelvnek minősül különösen a panaszossal kötött szerződésben meghatározott kapcsolattartás nyelve.

7. PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az Alapkezelő az ügyintézését követő 6 évig megőrzi.

Az Alapkezelő a panaszokról nyilvántartást vezet. Az Alapkezelő a panaszok nyilvántartása alapján jogosult panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja a panasz ügyintézés hatékonyságának fejlesztése.

8. TÁJÉKOZTATÁS

Az Alapkezelő jelen szabályzatot a székhelyén kifüggeszti, és amennyiben honlappal rendelkezik, a honlapon közzéteszi.

MELLÉKLETEK: Formanyomtatványok a panaszkezeléshez

Melléklet

A Forestay Alapkezelő szolgáltatásával kapcsolatos viták rendezésére szolgáló adatlap

Felek adatai

Panaszügyintézés helye személyes panasztétel esetén:

Panasszal szervezet:

Ügyfél

Név:

Szerződésszám/ügyfélszám:

Lakcím/székhely/levelezési

cím:

Telefonszám:

Értesítés módja (levél, email):

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása):

I. Ügyfél panasa és igénye

Panasztétel időpontja a (személyesen tett panasz esetén):

Panaszolt szolgáltatástípus:

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet

- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

(Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.)

Kelt:

Aláírás: