

AZ AEGON MAGYARORSZÁG BEFEKTETÉSI ALAPKEZELŐ ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

HATÁLYOS: 2022.08.19.

HATÁLYBA HELYZŐ VEZÉRIGAZGATÓI UTASÍTÁS SZÁMA: 41/2022

KELTE: 2022.08.17.

Tartalomjegyzék

1.	FOGALMAK:	3
2.	A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI	3
3.	PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA	4
4.	A PANASZVIZSGÁLAT LEZÁRÁSA	12
5.	A PANASZKEZELÉS FÓRUMRENDSZERE ÉS SZERVEI, JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	13
6.	HATÁRON ÁTNYÚLÓ TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ PANASZOK RENDEZÉSE	16
	Budapesti Békéltető Testület	17
	Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)	17
7.	FOLYAMATKONTROLLÓK	18
8.	ALÁÍRÁSI JOGOSULTSÁGOK	19
9.	NYILVÁNTARTÁS ÉS IRATTÁROZÁS	19
10.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	20

1. FOGALMAK:

Ügyfél (vagy Panaszos): az a magánszemély, jogi személy, vagy 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.

Társaság (vagy Alapkezelő): Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt.

Forgalmazó: a Társaság befektetési jegyeit folyamatos forgalmazási tevékenység keretében értékesítő pénzügyi intézmények. A forgalmazó a Társaság megbízásából ellátja az alap befektetési jegyeinek értékesítését, és értékpapírszámla-vezetőként nyilvántartást vezet a befektetési jegy tulajdonosokról, a befektetési jegyek állományáról.

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 azokat a bejelentéseket is, amikor a panaszos úgy érzi, hogy az Alapkezelő az ő sérelmére követett el valamit, vagy nem a panaszos által elvárt magatartást tanúsította, vagy a panaszos által elvárt szolgáltatást, tevékenységet nem végezte el és ezt a panaszos szóban vagy írásban, személyesen vagy közvetítő útján Alapkezelőnk képviselőjével közli. Felügyeleti állásfoglalás alapján panasznak minősül a felülvizsgálati kérelem is. A 66/2021 (XII.20.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról kimondja, hogy a szolgáltató a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével kapcsolatban-, ill. a szerződés fennállása alatt a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást panaszként köteles kezelni. Panasznak minősül továbbá az is, amikor a panaszos a személyes adatai kezelésével kapcsolatban fogalmaz meg bármilyen 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: Magyar Nemzeti Bank (MNB)

PBT: Pénzügyi Békéltető Testület

2. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI

Jelen szabályzat a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően az Alapkezelő panaszkezelési rendjét határozza meg. Az ebben foglalt rendelkezések biztosítják, hogy az Alapkezelőhöz beérkező, az Alapkezelő tevékenységét, termékét, eljárását stb. érintő panaszok minden panaszosra egységesen érvényes elvek és eljárási rend alapján történő hatékony, szabályszerű és átlátható legyen.

A panaszkezelés menete illeszkedik az Alapkezelő felépítéséhez és sajátosságaihoz.

Az Alapkezelő a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

A szabályzat – többek között –:

- a tőkepiacról szóló 2001. CXX. törvény,
- a befektetési -és árutőzsdei szolgáltatókról szóló 2007. CXXXVIII. törvény,
- a befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról és kezelőikről szóló 2014. évi XVI. törvény (Kbftv.),
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- a Fogyasztóvédelmi törvény (1997. évi CLV. tv.)
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény
- az MNB 66/2021. (XII.20.) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára vonatkozó részletes szabályokról
- a 438/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

rendeleteinek figyelembevételével készült.

A szabályzat célja:

Jelen szabályzat kiadásának elsődleges célja az ügyfelek kérdéseinek, illetve panaszainak megnyugtató kivizsgálása, megválaszolása, a jogszabályok által elvárt dokumentáltság mellett, ezen kívül az ügyfélpanaszok összegyűjtése, feldolgozása annak érdekében, hogy megismerjük a szolgáltatás kritikus elemeit és fejlesztendő területeit, valamint a Felügyelet részére teljesítendő adatszolgáltatásnak Alapkezelőnk - a hatályos jogszabályoknak megfelelően - ezen utasításban szabályozottak szerint tegyen eleget.

A szabályzat hatálya:

A szabályzat hatálya kiterjed az Alapkezelő valamennyi tevékenységére, így az alkalmazandó az Alapkezelő határon átnyúló formában végzett tevékenységére is.

A szabályzat rendelkezései támogatják a vonatkozó szabályozási követelmények teljesítését, biztosítva az ügyfelekkel történő tisztességes bánásmód megvalósítását.

3. PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA

Az Alapkezelő biztosítja, hogy az ügyfél az Alapkezelő magatartására, termékére, szolgáltatására 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.

Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében szükséges az akár közvetlenül az ügyfelektől, akár más - nevükben eljáró – személyektől, érdekvédő szervezetektől érkező levelek (továbbiakban: ügyféllevelek) megkülönböztetése aszerint, hogy azok panasz eljárás keretében vagy nem panasz eljárás keretében kezelendők.

A panasz bejelentésének módja:

Panasz szóban, vagy írásban tehető.

Írásos bejelentéshez jelen Panaszkezelési Szabályzat végén található nyomtatvány is használható, azonban az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is kivizsgálja Alapkezelőnk:

- **szóban**, személyes megjelenéssel az Alapkezelő központi ügyfélszolgálatán - 1085 Budapest, Kálvin tér 12-13.szám alatt előre egyeztetett időpontban, valamint ügyfélforgalom előtt nyitvaálló ügyfélszolgálatain lásd honlap <https://www.aegonalapkezelelo.hu/ugyfelszolgalati-irodak/> Kérjük az ügyfélszolgálatok működésére és nyitvatartására vonatkozó információkat ellenőrizze honlapunkon!

- **írásban** az Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt. (1085 Budapest, Kálvin tér 12-13.) címére, illetve e-mailben: alapkezelo@aegon.hu az címre küldött levélben, illetve az Alapkezelő honlapján elérhető úrlapon keresztül.

- **telefonon** a +36-1-477-4814 telefonszámon minden hétköznap 8-16 óra között, hétfőn 8-20 óra között. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett. Az Alapkezelő üzleti óráit a hatályos Üzletszabályzat tartalmazza, amely elérhető az Alapkezelő központi ügyfélszolgálatán (1085 Budapest, Kálvin tér 12-13), illetve az Alapkezelő honlapján.

Az ügyintézés nyelve: magyar, illetve határon átnyúló tevékenységgel kapcsolatban benyújtott panaszok esetén angol.

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a jelen Panaszkezelési szabályzat szerinti megfelelő panasztételi helyre irányítani.

A panasz bejelentésének csatornái

A szóbeli panasztétel helye, elérhetősége:

- 1) az Alapkezelő ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, ügyfélszolgálatain és szerződött partnerei helyiségében azok nyitvatartási időpontjaiban: <https://www.aegonalapkezelo.hu/ugyfelszolgalati-irodak/> és központi telefonszámán: +36-1-477-4814 (munkanapokon: 8-16h; hosszított panaszbejelentés: hétfő 8-20h)
- 2) valamint központi ügyfélszolgálati irodájában:
1085 Budapest, Kálvin tér 12-13. Tel.: +36-1-477-4814 Fax: 476-1268
Ügyfélfogadás rendje: kizárólag előzetes időpontegyeztetéssel

Szóbeli panasz felvételét követően az Alapkezelő alkalmazottja tájékoztatja az ügyfelet/panasztevőt a panaszt továbbiakban vizsgáló szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A szóban bejelentett panasz rendezésekor a panaszos részére biztosítani kell a panasz írásos, jegyzőkönyvben történő rögzítését, ezt követően az eljárás az írásbeli panasz kivizsgálásának folyamata alapján történik. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintéző munkatársnál terjeszti elő, a személyesen leadott írásbeli panasz esetén az Alapkezelő köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Szóbeli panasztétel esetén a panaszos részére fel kell hívni a figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatát.

Az írásbeli panasztétel helye, elérhetősége:

- 1) személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján, (Isd. a szóbeli panasztétel helye)
- 2) postai úton – a 1091 Budapest, Üllői út 1. címen
- 3) elektronikus levélben - az alapkezelo@aegon.hu e-mail címen
- 4) az Alapkezelő honlapján megtalálható elektronikus űrlap segítségével

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

minta dokumentum panasztételhez megtalálható az Alapkezelő honlapján.

A beérkezett elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről az Alapkezelő visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról valamint a panaszkezelés folyamatáról. Szövegminta megtalálható, a Mellékletek 3. számú mintában.

Az Alapkezelő köteles az ügyfél panaszát teljes körűen 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 bekéri azokat.

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 személynek adja át, úgy az Alapkezelő munkatársa a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezelésért felelős munkatárs részére. Az Alapkezelő munkatársa az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli, illetve szóbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Intézményi kondíciós listával rendelkező ügyfelek esetében, amennyiben az ügyfélmegkeresés telefonon, e-mail-ben, írott levélben érkezik, akkor az ügyfél jelzést fogadó vagy feldolgozó munkatársnak haladéktalanul értesíteni kell az intézményi értékesítési terület vezetőjét, illetve a kijelölt munkatársát is.

Amennyiben az ügyfélmegkeresés panaszként érkezik, akkor a Panaszregiszterben történő rögzítés érdekében azt haladéktalanul el kell juttatni a Compliance terület részére is.

A panasz kivizsgálása, menete

Az alapkezel@egon.hu mailboxba beérkező leveleket, így az Alapkezelő honlapján kitöltött Panaszbejelentő űrlapokat is, a Compliance terület a munkanap során több alkalommal ellenőrzi. Amennyiben a beérkező levelek, észrevételek, bejelentések valamelyike a tartalmuk alapján panaszjelzés, úgy azt panaszként minősíti és megoldásra továbbítja az Értékesítési és ügyfélszolgálati területre további ügyintézésre, kivizsgálásra. Amennyiben a panasz valamely közvetítő tevékenységével áll összefüggésben, az illetékes ügynök felé megteszik a szükséges jelzést és a kivizsgáláshoz együttműködést kezdeményeznek.

Az említett mailboxon kívül érkező panaszt tartalmazó ügyféllevelet a beérkezéstől számítva a lehető leghamarabb, de legfeljebb 2 munkanapon belül továbbítani kell a Compliance terület részére, minősítés céljából. (E-mail/scanner használatával) Az Alapkezelő Compliance területe a hozzá érkező ügyfélleveleket köteles a jelen utasítás alapján „panasz”-ként, vagy „nem panasz”-ként minősíteni. A Compliance terület az általa panasznak minősített ügyfélleveleket iktatja az iktatórendszerben (Panaszregiszter).

Ezt követően a Compliance terület kijelöli az ügyintéző és válaszadó illetékes személyt és haladéktalanul, de legfeljebb az átvételtől számított 2 munkanapon belül továbbítja részére az ügyféllevelet. Az ügyintéző számára a Compliance terület egyértelművé teszi, hogy milyen jogosultsággal, kötelezettséggel rendelkezik, válaszlevelet vagy válaszlevél tervezetet kell-e készítenie. A válaszlevél tervezetet a Compliance terület jóváhagyása után lehet végleges formában az ügyfél részére elküldeni.

A panasz kivizsgálásért és a válaszadásig elvégzendő feladatokért, valamint a válaszlevél tervezet megírásáért az Értékesítési és ügyfélszolgálati terület a felelős, a Compliance terület a panaszok minősítése és Panaszregiszterben történő iktatása mellett a folyamat kontrollját végzi el.

Az Alapkezelő törekszik a beérkező ügyféllevelek gyors megválaszolására, a beérkező levelekre minden esetben automatikus választ küldünk a beérkezés megerősítéséről. (Mellékletek, 3. minta alapján) A panaszkezelési eljárás során az Alapkezelő – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

Az értékpapír forgalmazás keretében kiszolgált *fogyasztóktól* érkező panaszok kezelése főszabályként az Értékesítési és ügyfélszolgálati terület felelőssége. A panaszok belső és jogszabályi határidőn belüli megválaszolása érdekében az Értékesítési és ügyfélszolgálati terület kijelölt munkatársa folyamatosan nyomonköveti a nyitott panaszok feldolgozottságát és szükség esetén jelzi a feldolgozásra kijelölt munkatársak felé a feldolgozási határidő közeledését. Ha egy panasz feldolgozása a 20 munkanapot meghaladja, akkor erről értesíti a felelős értékesítési terület vezetőjét is.

A beérkezett panasznak minősített ügyfélmegkeresésesek a kérdés komplexitása alapján minősítésre kerülnek az Online Értékesítési és ügyfélszolgálati terület vagy egyéb, a panaszkezelésért felelős részleg által a Panaszregiszterben. A kis komplexitású panaszok esetében a belső elvárás, hogy azok 5 munkanapon belül megválaszolásra kerüljenek. A komplexebb panaszok esetében a cél, hogy 20 munkanapnál tovább ne húzódjon az ügyfélnek adott visszajelzés kiküldése. A fenti céldátumok teljesülését a Panaszkezelési Operatív Fórum rendszeresen áttekinti.

Az Alapkezelő megbízottja (további közvetítő, ügynök stb.) a hozzá érkezett levelet haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül köteles továbbítani ahhoz a szervezeti egységhez, ahova jelteni tartozik. Amennyiben az ilyen módon érkezett megkeresésre adott válaszhoz minden információ az Alapkezelő rendelkezésére áll, a megkeresésre az Értékesítési és ügyfélszolgálati terület munkatársa ad választ. Ha a rendelkezésre álló információk nem teljes körűek, az Értékesítési és ügyfélszolgálati munkatárs a megbízottjától kérhet további tájékoztatást a megkeresésben foglaltakkal kapcsolatban.

Az az egység, vagy az a dolgozó, amelynek, illetve akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása miatt érkezik panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt.

Amennyiben a panasz személyes adatkezelésre vagy arra is vonatkozik, úgy a panaszlevelet továbbítani kell az Adatvédelmi Tisztviselőnek is (DPO) és a Panaszregiszterben a személyes adat érintettséget meg kell jelölni.

Panasz esetén a panasz megválaszolására felkért ügyintéző válaszlevél tervezet elkészítésére kapja meg a panaszügyet, a panasz kivizsgálását és a szükséges intézkedések megtételét követően elkészíti a válaszlevelet, a Compliance terület jóváhagyása után postázza azt az ügyfél részére. Kivételt képeznek azok a fogyasztói sérelmek, melyeket a Felügyelet juttat el Alapkezelőnkhez. Ezeket a Fogyasztóvédelmi felelősnek, vagy az általa ezzel megbízott aláírással jogosult munkatársnak kell megválaszolnia, valamint a választ mind a Felügyelet, mind az ügyfél részére 30 napon belül kell eljuttatni.

Elektronikus levél (e-mail) formájában érkező panaszlevelekkel hasonlóan kell eljárni, mint a postai levélként érkezőkkel, azzal a különbséggel, hogy azokat elektronikus levélben kell megválaszolni, kivéve, ha a panaszlevél feladója erre vonatkozóan másként nem rendelkezik.

Amennyiben a Compliance terület jogi vélemény bekérését látja szükségesnek, köteles - a vezető feladat- és hatáskörének érintetlenül hagyása mellett - jogtanácsos véleményét kikérni. A válaszadási és az aláírási jog ilyenkor is a vezetőt illeti meg.

Ha az Alapkezelő bármely egységéhez olyan jellegű panasz érkezik, amelynek eldöntésére az Alapkezelő nem illetékes, úgy azt a panasztevő részére ennek jelzésével, 3 napon belül vissza kell

küldeni. Abban az esetben, ha az illetékesség pontosan megállapítható, a panaszkezelési nyilvántartásba történt bevezetés mellett a panaszügy az illetékesség helyére áttehető az ügyfél tájékoztatása mellett.

A panaszos kifejezetten erre irányuló kérése alapján az Alapkezelő tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

Panaszeljárás keretében kezelendő ügyféllevelek

Panaszként kell kezelni minden az ügyfél vagy megbízottja által szóban vagy írásban tett olyan közlést, melyben súlyosságtól és indokoltságtól függetlenül az elégedetlenség bármilyen kifejeződése figyelhető meg az Alapkezelő szolgáltatásával vagy ennek elmulasztásával, termékével vagy képviselőjével kapcsolatosan.

Panasz alatt továbbá az ügyfél a 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 kell érteni.

Jelen Szabályzatban ügyfél alatt – az Alapkezelő ügyfele mellett - minden olyan személyt kell érteni, aki a fentiek szerint panaszt nyújtott be az Alapkezelőhöz.

- Panasznak számít tehát minden olyan írásbeli közlés, amely az Alapkezelő bármely részlegének
 - tevékenységét érintő kifogása,
 - mulasztása,
 - dolgozójának, megbízottjának, közvetítőjének (továbbiakban: dolgozó) kifogásolt magatartása miatt érkezik az Alapkezelő bármely részlegéhez vagy megbízottjához.
- Minden fenti tartalmú levél, amelyet a vezérigazgatóhoz, illetve az Igazgatóság bármely tagjához címeztek
- A külső, erre hatáskörrel rendelkező (felügyeleti, fogyasztóvédelmi stb.) szervek közvetítésével érkező levelek
- Sajtó, média közvetítésével érkező megkeresések, ha azokat a vezérigazgató nem saját hatáskörükbe tartozónak minősítik. A sajtó, média közvetítésével érkező megkeresések kizárólag a vezérigazgató hatáskörébe tartoznak, akik eseti döntéssel azt másnak átadhatja. A sajtó-törvény értelmében az elektronikus és az írott sajtó képviselőinek adott mindennemű felvilágosítás nyilatkozatnak minősül.

Nem panasz eljárás keretében kezelendő bejelentések

A technikai jellegű ügyféllevelek és megkeresések esetében is automatikus értesítést küldünk az emailen érkező levelekre - a beérkezett levél befogadásáról-, melyek esetén az ügyintéző (Értékesítési és ügyfélszolgálati munkatárs) köteles a lehető leghamarabb tájékoztatni az ügyfelet a hiba okáról, várható hosszának idejéről vagy lehetséges megoldásairól. Ezek esetén is a minősítéstől függően kell eljárni az alábbi kivételekkel:

- az alapkezelo@aegon.hu –ra beérkező, illetve az Alapkezelő honlapján kitöltött Kapcsolatfelvételi űrlapon benyújtott, nem panasz jellegű megkereséseket az Értékesítési és ügyfélszolgálati munkatársak naponta több alkalommal ellenőrzik jellel ellátják az emaileket. Piros zászló jelzéssel látják el a feldolgozás megkezdését, míg a megválaszolást követően zöld

pipa jel kerül az email mellé. Az ügyintéző válaszolhat a megkeresésére e-mailen vagy telefonon, nem szükséges jóváhagyás a Compliance területtől (ez utóbbi esetben rögzített vonalon és ezt követően az 1. sz. mintában szereplő jegyzőkönyv kitöltésével vagy az ügyfélnek megírt e-mailes megerősítéssel)

- e-mail esetén a választ az alapkezel@egon.hu mailboxon keresztül kell kiküldeni, telefonos válasz esetén a jegyzőkönyvet kell továbbítani a Compliance terület részére

Nem minősülnek panaszoknak az olyan megkeresések, amelyekben az ügyfél:

- felvilágosítást, tájékoztatást kér az Alapkezelő bármely tevékenységi körével és szolgáltatásaival kapcsolatban
- felvilágosítást kér az érintett személyes adatainak az Alapkezelő által történő kezelésével kapcsolatban
- az érintett egyéb adatvédelmi jogainak gyakorlása (adatainak helyesbítése, törlése, korlátozása, hordozása, hozzájárulás visszavonás, tiltakozás az adatkezelés ellen)
- számlaértesítő, szerződés, adóigazolás igénylése, nyomtatvány, szolgáltatási igénybejelentések
- változás bejelentések, szerződésmódosítási kérelmek
- értékesítési és egyéb akciókkal kapcsolatos ügyfél-észrevételek

szerződések ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása, díj visszafizetési kérelmek

méltányossági kérelmek

folyamatban lévő munkajogi jogvitával kapcsolatos iratok

peres ügyben érkező iratok

- ügyletek, díjak, átutalásokkal kapcsolatos részletes elszámolási kérelmek

(Akkor sem panasz eljárás alá tartoznak a fenti tárgyú levelek, ha azt a vezérigazgatóhoz vagy annak helyetteséhez címezték.)

Ezek az ügyféllevelek is panasz eljárásba kerülnek, ha egy szervezeti egység intézkedése miatti kifogást is tartalmaznak.

Az Alapkezelő bármely egysége a részére postai úton érkező ügyféllevelet köteles továbbítani a Titkárság részére, amely nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- érkezés dátuma
- a feladó neve, címe
- a levél tárgya
- az ügyintéző neve
- elintézési határidő
- ha továbbításra kerül az irat, a címzett szervezeti egység nevét, továbbítás dátumát.

A nem panasz tartalmú ügyfél leveleket, az Értékesítési és ügyfélszolgálati terület munkatársa, saját hatáskörében eljárva válaszolja meg. A Compliance terület által előzetesen jelzett jóváhagyást igénylő válaszlevél tervezetét az ügyintéző 3 munkanapon belül eljuttatja ellenőrzés céljából. Ha a fenti határidő nem tartható, az ügyintézőnek kötelessége ezt jelezni a Compliance terület felé, aki az ügy ismeretében újabb határidőt jelöl meg, oly módon, hogy a végleges határidő tartható maradjon.

Az az egység, vagy az a dolgozó, amelynek, illetve akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása miatt érkezik panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt.

Az írásbeli megkeresésekre, panaszokra minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha a feladó erre nem tart igényt, vagy már többször (legalább kétszer) választ adtunk, és azon nem kívánunk módosítani.

Amennyiben az ügyféllevelet nem a szerződő vagy a szolgáltatásra jogosult írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre, illetve az értékpapír- és üzleti titokra vonatkozó szabályok szerint van-e jogunk a válaszadásra a feladónak címzetten, ha nincs, akkor közvetlenül a jogosult javára kell a tájékoztatást megadni, vagy érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva - kell a levelet a feladónak visszaküldeni.

Fentiekén kívül biztosítani kell, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Felügyelet honlapján közzétett – formanyomtatványt (2. sz. minta) alkalmazhasson. Az Alapkezelő a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. (Ezen kívül letölthető: az MNB honlapjáról: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>)

Fogyasztóvédelmi vizsgálat indításához a szükséges formanyomtatványokat elektronikusan a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> weboldalon érhetik el ügyfeleink, valamint az Alapkezelőtől is térítésmentesen kérhetik a dokumentumok megküldését (levelezési cím: 1091 Budapest, Üllői út 1. telefon: +36-1-477-4814, e-mailcím: alapkezelo.hu@aegon.hu).

Szóban tett panasz vizsgálata:

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

A telefonon közölt panaszt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 évig megőrzi, erre a bejelentő (panaszos) figyelmét fel kell hívni. A panaszos igény szerint a hangfelvételt bármikor visszahallgathatja, és a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen kézhez kaphatja. A szóbeli panaszt az Alapkezelő szükség szerint azonnal orvosolja az ügyfél által preferált módon (szóban vagy írásban) tájékoztatja a megoldásról. Amennyiben az Ügyfél a szóbeli 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, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat és a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja (telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél részére – az álláspontjával együtt - megküldi), egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az Alapkezelőhöz telefonon érkező panaszokat rögzített vonalon kell kezelni. Amennyiben a bejövő hívás nem rögzített vonalra érkezett, a hívást átvevő munkatárs közli a panaszossal, hogy nem rögzített vonalon beszélnek és rövidesen az Alapkezelő egyik alkalmazottja visszahívja rögzített vonalon. A visszahívást intéző személy rögzített vonalon felhívja a panaszost. Az ügyfél figyelmét minden esetben fel kell hívni arra, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. Amennyiben a panasz nem oldható meg telefonon, a kijelölt személy elkéri a panaszos elérhetőségét (e-mail vagy postacím), hogy az Alapkezelő az írásos bejelentéseknek megfelelő módon tudjon a panasz ügyében eljárni. Az ügyintézését végző munkatárs minden telefonos, illetve szóbeli panasz esetén köteles a 1. mintának megfelelő jegyzőkönyvet készíteni a beszélgetésről, melyet a Compliance területnek kell eljuttatni 3 munkanapon belül. Ezt az eljárást abban az esetben is alkalmazni kell, ha a panaszt sikerült telefonon vagy szóban tett panasz esetén a helyszínen megoldani. Az elkészült jegyzőkönyvet a panaszt tévő ügyfél számára is el kell juttatni, postai úton vagy elektronikus úton (e-mailben). Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Írásban tett panasz vizsgálata

A panasz kivizsgálása a szóbeli és az írásbeli panaszok esetében is az összes vonatkozó lényeges tény és körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alapkezelőnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

Az Alapkezelő írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát a panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül megküldi a panaszosnak.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához nem áll elegendő adat az Alapkezelő rendelkezésére, írásban vagy telefonon megkeresi a Panaszos további adatok közlése érdekében. A telefonon történő megkeresésről hangfelvétel készül.

Érintetti jogok gyakorlása adatkezelés esetén

Az érintett az Alapkezelőnk által kezelt adatokra vonatkozóan adatkezelési jogainak gyakorlását - az aktuálisan érvényben lévő Adatkezelési tájékoztatóban és Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározott módon - az alábbi formában teheti meg:

- postán az Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt. – Adatvédelmi tisztviselő nevére, 1085 Budapest, Kálvin tér 12-13. címezve,
- e-mailben az adatvedelem.alapkezelolo@aegon.hu e-mail címen.

Adatkezelési joggyakorlásnak minősülnek az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat (belső szabályzat) 5. fejezetében felsorolt esetek.

Az adatkezeléssel kapcsolatos megkeresés esetén a kérelmet az Adatvédelmi Tisztviselő értesítése mellett kell feldolgoznia a Compliance területnek. A Compliance terület eljuttatja az érintett kérését azon szakterületi vezetőknek, amely szakterületek az aktuális belső adatvédelmi nyilvántartás alapján kezelnek személyes adatot. A szakterületi vezetők felelősek azért, hogy az érintett által jogosan kért intézkedéseket megtegyék és arról visszajelzést küldjenek az Adatvédelmi Tisztviselőnek. (Ilyen adatkezelési jog például, ha az érintett kéri adatainak módosítását. Ebben az esetben az érintett szakterület köteles az érintett által kért adatmódosítást rögzíteni, majd annak megtörténtéről visszajelzést küldeni az Adatvédelmi Tisztviselőnek.) Az érintett levelének megválaszolásáról az Adatvédelmi Tisztviselő gondoskodik.

Alapkezelőnk indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül tájékoztatni köteles az őt megillető jogosultságok érvényesítésére irányuló kérelmére az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Alapkezelőnk a tájékoztatást írásban vagy ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton teszi meg.

Az ügyféladatok védelme:

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas és jogszabályi előírásoknak megfelelő kezeléséről.

A panaszos adatait az általános adatvédelmi rendet 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja értelmében az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítésével összhangban kezeli az Alapkezelő. A Bszt. 121. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség értelmében az Alapkezelő biztosítja, hogy az ügyfél a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban

(személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

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, amely az alapkezelőnél nem áll rendelkezésre j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás; k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben az Ügyfél panaszja megválaszolható az Ügyfél személyes adatai és egyéb üzleti titoknak és/vagy értékpapír titoknak minősülő adatok közlése nélkül, akkor az Alapkezelő ezt megteszi, az Ügyfél hozzájárulására nincs szükség.

Az Adatkezelő a hozzá beérkezett panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg és tartja nyilván és azt a Felügyeleti Hatóság kérésére köteles bemutatni.

4. A PANASZVIZSGÁLAT LEZÁRÁSA

A panasz kivizsgálása a szóbeli és az írásbeli panaszok esetében is az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik és kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre. Az Alapkezelő a meghozott érdemi, teljeskörű döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. A kivizsgálás eredményéről szóló tájékoztatás mellett a válasz tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegét és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határideje a beérkezéstől számított 30 nap, végrehajtásért felelős személy a Compliance terület koordinációja mellett az Értékesítési és ügyfélszolgálati terület. Panaszválasz elkészítéséhez szövegminta a Mellékletek 4. mintában kialakított formalevél használható.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A panaszkezelés kapcsán feltárt gyökékokok elemzéséről, azok megoldásáról az esetleges akciókról havi rendszerességgel a „Panaszkezelési Operatív Fórum” egyeztet. Állandó tagjai: Online értékesítési és ügyfélkapcsolati menedzser, kiemelt senior ügyfélkapcsolati munkatárs, compliance munkatárs. Állandó meghívottak: Kockázatkezelési Vezető, Értékesítési Vezető. A megbeszélésekről rövid írásos összefoglaló készül a Panaszregiszterben, amely rögzíti a megbeszélés tényét, tárgyát, illetve a kapcsolódó akciókat (és felelősöket). Az új esetekről, illetve a nyitott akciókról beszámolót kap az RCC fórum is. Az akciófelelősökre a Fórum tesz javaslatot az érintett szakértő és az érintett részlegvezető felé, majd nyomköveti az akciók végrehajtását. (Amennyiben a gyökérok az IT incidenskezelési folyamat keretében van kezelve, akkor ez alapján kell a panaszkezelési akció nyilvántartást is feltölteni.) A panaszok gyökérokának gyors megszüntetése mellett a Fórum célja, hogy folyamatfejlesztéseket kezdeményezzen a tipikus panaszok felmerülésének csökkentésére, azaz a panaszok megelőzésére is.

Amennyiben az ügyfél panasz:

- **Nem jogos:** az ügyfelet írásban, részletesen kitérve a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, indoklással ellátott értesítésben tájékoztatni kell. A Compliance terület a keletkezett dokumentumokat archiválja, Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt.

- **Jogos:** a kivizsgálást végző munkatárs intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg tájékoztatja a Compliance területet, az Értékesítési és ügyfélszolgálati terület munkatársa panasz bejelentőjét írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről. A tájékoztatást a Compliance terület archiválja. Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszos részére.

Kártérítés. Az ügyfél kártalanításnak/kompenzációjának nem feltétlenül kell pénzügyi jellegűnek lennie, de amennyiben kártérítés/kompenzáció fizetése szükséges, az összegnek ésszerűnek és a korábban kifizetett kártérítésekkel összhangban állónak kell lennie.

A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő a válaszban jelzi az elutasítás indokát, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Elutasítás esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Felügyelet, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy Bíróság eljárását kezdeményezheti.

Ha az ügyfél 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 is teljesítheti.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha az Alapkezelő szerint a panasz a korábban leírt a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

5. A PANASZKEZELÉS FÓRUMRENDSZERE ÉS SZERVEI, JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az Alapkezelőhöz érkező panaszok kivizsgálását az Értékesítési és ügyfélszolgálati terület, a panaszkezelési folyamatok koordinálását a Compliance terület végzi. A Compliance terület továbbá koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak az Alapkezelő működési rendszerébe történő átlátható implementálását, biztosítja, és

elősegíti, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat az Alapkezelőn belül az érintett területek munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák. Emellett a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelés szem előtt tartását, kialakítja a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, fogyasztóvédelmi célú adatszolgáltatást végez a felügyelet és az Alapkezelő menedzsmentje felé, eljár annak érdekében, hogy a panaszkezelésben részt vevő munkatársak pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.

Külső, erre hatáskörrel rendelkező szervek közvetítésével érkező panaszok esetén az eljárás a következő:

A megjelölt szervektől érkező panaszok a Compliance területhez nyilvántartásba vétel céljából iktatásra kerülnek. A válasz előkészítését a Compliance terület végzi. Válaszadásra minden esetben a vezérigazgató, illetve az erre a feladatra kijelölt személy jogosult.

Szervezet neve	Válaszadási határidő	Aláírásra jogosult
Magyar Nemzeti Bank	30 nap	Vezérigazgató
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	30 nap	Vezérigazgató
Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testületek	5 nap	Vezérigazgató
Gazdasági Versenyhivatal	30 nap	Vezérigazgató
Civil szervezetek (ügyfél érdekképviseletek)	30 nap	Vezérigazgató

Amennyiben a panasz eljárás során - különös tekintettel a kártérítésre/kompenzációra – a panaszügy megoldásával kapcsolatban bármilyen kétség merülne fel, a Compliance területnek konzultálnia kell a Kockázatkezelési Vezetővel. A Kockázatkezelési Vezető hiányában tanácsot kérhet a Vezérigazgatótól vagy az Igazgatóság tagjaitól.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során csalás, súlyos gondatlanság vagy súlyos adminisztratív hiba vádja merül fel, amely jelentős számú ügyfelet érinthet, továbbá kártérítést kell fizetni, akkor értesíteni kell az Igazgatóság tagjait.

Alapkezelőnk az írásos panaszok tekintetében a Compliance munkatársat mint fogyasztóvédelmi felelőst (1091 Budapest, Üllői út 1.), személyes megkeresés esetére pedig az Alapkezelő 1085 Budapest, Kálvin tér 12-13. szám alatti Kálvin Center központi ügyfélszolgálati helyét jelöli meg.

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

A fogyasztónak minősülő ügyfelek*

részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Az Alapkezelő a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Amennyiben az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de az ügyfél kérelme megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Bíróság

Az ügyfél panaszának az Alapkezelőhöz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Alapkezelőnk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény

– fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, a fogyasztó fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Telefon: (+36) 80-203-776

Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Bővebben a www.mnb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja:

Telefonon: (+36) 1-477-4814

Postai úton: Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt., 1091 Budapest, üllői út 1.

E-mailen: alapkezelo@aegon.hu

* Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Az Alapkezelő a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton küldi ki.

Az a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a <https://www.aegon.hu/ugyintezes/panaszbejelent.es.html#nyomtatvanyok>

weboldalon, továbbá az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban

felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló platform.

A fogyasztó online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek:

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának az Alapkezelőhöz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

Az Alapkezelő adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek:

Alapkezelő adatkezelése ellen panaszt nyújthat be alapkezelőnkél az adatvedelem@aegon.hu elérhetőségen vagy az Alapkezelő adatkezelését érintő adatvédelmi panasz esetén, amennyiben az ügyfél az Alapkezelő adatkezeléssel összefüggő panaszra adott válaszával nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, illetve ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés Alapkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: (+36) 1-391-1400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.

6. HATÁRON ÁTNYÚLÓ TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ PANASZOK RENDEZÉSE

Az Alapkezelő törekszik a beérkező panaszok Alapkezelőn belüli rendezésére. A határon átnyúló tevékenység keretében kiszolgált ügyfelek és befektetők esetében is ugyanazt a gondos panaszkezelési folyamatot működteti, mint a hazai ügyfelek és befektetők esetében.

A határon átnyúló tevékenységgel kapcsolatos panaszbejelentések esetében elsősorban az írásos megkeresését ajánljuk az ügyfeleknek. Szóbeli bejelentés esetén előzetes egyeztetés szükséges az angol nyelvű ügyintézés biztosítása érdekében.

A panasz elutasítása esetén, a panasztevőnek lehetősége van az Európai Unió tagállamai közötti bíróságon kívüli panaszrendezésre is, melynek fórumrendszere a FIN-NET hálózat illetve az Online Vitarendezési Platform,

FIN-NET hálózat:

A FIN-NET a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok bíróságon kívüli rendezésével foglalkozó tagállami testületek hálózata.

A hálózat az Európai Gazdasági Térségben fejti ki tevékenységét. Az Európai Gazdasági Térségbe az alábbi országok tartoznak

- az Európai Unió tagállamai,

- Izland,
- Liechtenstein és
- Norvégia

A FIN-NET hálózatot 2001-ben hívta életre az Európai Bizottság abból a célból, hogy

- előmozdítsa a pénzügyi szolgáltatásokkal foglalkozó tagállami ombudsmanok közötti együttműködést, és
- a fogyasztók számára könnyen igénybe vehető alternatív, azaz peren kívüli vitarendezési eljárásokat biztosítson pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos, több tagországot érintő vitás ügyeik megoldás érdekében

A FIN-NET Magyarországi Tagtestületei:

Budapesti Békéltető Testület

Hatásköre a következő pénzügyi intézményekre terjed ki: egyes befektetési közvetítők

Hatásköre a következő pénzügyi termékekre terjed ki: egyes pénzforgalmi szolgáltatások

A testülethez a következő nyelve(ke)n lehet panaszt benyújtani: magyar

E-mail-cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: [Budapesti Békéltető Testület](#)

További információk: https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-member-hungary-budapest-arbitration_hu

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Hatásköre a következő pénzügyi intézményekre terjed ki: bankok, jelzálogbankok, jelzálog-közvetítők, hitelszövetkezetek, biztosítótársaságok, biztosításközvetítők, befektetési szolgáltatók, befektetési közvetítők, nyugdíjközvetítők, értékpapír-közvetítők, a legtöbb nyugdíjszolgáltató

Hatásköre a következő pénzügyi termékekre terjed ki: pénzforgalmi szolgáltatások, letétek, hitelek és kölcsönök, jelzáloghitelek, életbiztosítás/nem-életbiztosítás, befektetések, értékpapírok, a legtöbb nyugdíj

A testülethez a következő nyelve(ke)n lehet panaszt benyújtani: magyar és angol

E-mail-cím: pbt@mnb.hu

Honlap: [Pénzügyi Békéltető Testület \(PBT\)](#)

További információk: https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-member-hungary-financial-arbitration_hu

Az Alapkezelő honlapján is elérhető FIN-NET form: https://www.aegonalapkezelelo.hu/wp-content/uploads/2013/09/complaint_form_en.pdf

Online Vitarendezési Platform (OVR) Az OVR egy online békéltetési fórum, mely az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál. Vagyis minden olyan esetben, amikor az online térben szerződést köt egy fogyasztó, akkor – az egyéb feltételek fennállása esetén – az OVR Platformon keresztül, online rendezheti a jogvitáját a szolgáltatóval.

Határon átnyúló jogviták esetén a platformon keresztüli eljárás megindításához legalább az egyik félnek magyarországi illetékességűnek kell lennie, míg a másiknak az Európai Gazdasági Térségben kell lakóhellyel, tartózkodási hellyel vagy székhellyel szükséges rendelkeznie. A PBT kizárólag magánszemély fogyasztótól származó kérelmekkel foglalkozhat, és csak abban az esetben, ha annak benyújtását megelőzően a fogyasztó megkereste panaszával a pénzügyi szolgáltatót és az elutasította a panaszát, vagy arra a törvényben meghatározott határidőn belül nem válaszolt.

Az online vitarendezési folyamat elindításához a fogyasztónak regisztrálnia kell az Európai Bizottság által működtetett elektronikus felületen. (Panaszt regisztráció nélkül is létre lehet hozni, később azonban szükség lesz rá.)

Az online vitarendezési platformon keresztül beérkező panaszokban eljáró alternatív vitarendezési fórumok saját eljárási szabályait alkalmazhatják, így a Testületre vonatkozóan az MNB törvényben foglalt rendelkezések és a Testület Működési Rendjében meghatározott eljárási szabályok a platformon keresztül érkezett ügyekre is megfelelően irányadók. A Testület eljárásának alapfeltétele az online platformon beérkező ügyek esetében is az, hogy a kérelem benyújtását megelőzően a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval szemben sikertelen panaszeljárást folytasson le.

További információk:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

A határon átnyúló békéltetés rendszeréről bővebb információ áll rendelkezésre az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

7. FOLYAMATKONTROLLOK

A panaszok minősítésének ellenőrzésére négy szem elvet alkalmaz az Alapkezelő. Ennek oka, hogy kontrolláljuk az ügyfélmegkeresések minősítésének folyamatát.

Ennek menete a következő:

A Compliance területen belül a Compliance szakértő éves viszonylatban véletlenszerű mintavétellel végez ellenőrzést arra vonatkozólag, hogy a minősítések megfelelőek voltak-e. A kontroll minden naptáriévet követően utólag történik. Az elvégzett ellenőrzés eredménye a Panaszkezelési regiszterben külön oldalon kerül rögzítésre.

A panaszok kivizsgálásának menetére vonatkozólag a Compliance szakértő évente utólagosan véletlenszerű mintavétellel vizsgálatot végez arra vonatkozólag, hogy a panasz kivizsgálásának során teljesült-e a szabályoknak megfelelő ügymenet valamint a területek közötti feladatok kockázatának szétválasztási elve, vagyis az ügyfélszolgálati és a Compliance terület szabályokban foglaltak szerinti feldolgozási ügymenete. Az elkészült vizsgálatról a Compliance Szakértő beszámol mind az

Ügyfélszolgálati terület vezetőjének mind az Igazgatóság részére.

Amennyiben a panasz megválaszolása a nyitva álló 30 nap alatt nem történik meg, abban az esetben a Compliance terület a feltárt hibát elsődlegesen eskalálja a Lakossági értékesítési és termékfejlesztési üzletág vezetőjének, valamint az Igazgatóság elé tárja a szabályok megsértését. A szükséges akciók elvégzéséről és szankciókról az Igazgatóság dönt.

8. ALÁÍRÁSI JOGOSULTSÁGOK

Az Alapkezelő vezérigazgatója részére címzett panaszokra adott válasz aláírója a vezérigazgató, illetve az általa kijelölt személy.

Az elektronikus levélben érkező panaszokra adott válaszok esetében a feladó az AEGON Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt, ennek megfelelően a válaszlevelek is az Alapkezelő nevében, az Alapkezelő nevével kerülnek aláírásra.

A panaszokra adott választ a Compliance terület – a Szabályzatban megjelölt kivételektől eltekintve - minden esetben köteles ellenjegyezni vagy e-mailen jóváhagyni.

9. NYILVÁNTARTÁS ÉS IRATTÁROZÁS

Az Alapkezelőhöz beérkező panaszokat az Alapkezelő által kialakított áttekinthető rendszerben, a panaszügyi eljárás minden szakaszában követhetően kezeli és tartja nyilván.

A panaszok irattározása a Compliance területnél történik, évenként.

Az Alapkezelő a panaszok nyilvántartását úgy alakítja ki, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató

- a) a panaszokat 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;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

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

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A kijelölt Compliance munkatárs felel a panaszkezelés folyamatának jelen Szabályzat szerinti elvégzéséért, ugyanakkor a válaszadásra megjelölt egység vezetője felel a vezetése alatt álló szervezethez érkezett panaszügyek érdemben megfelelő elintézéséért és a határidők betartásáért.

A Compliance terület havonta és évente (a tárgyévét követő január 31-ig) elkészíti összefoglaló-jelentését a tárgyhavi, illetve tárgyévi panaszokról. A jelentésnek tartalmaznia kell a tárgyhavi aktuális adatokat, az általános tapasztalatokat, (mi volt a panasz kiváltó oka, milyen tipikus hibák fordultak elő, milyen akció váltott ki ügyfél-elégedetlenséget és ennek okai stb.), tipizálja a panaszokat statisztikailag és megfogalmazza javaslatait, észrevételeit. A jelentést továbbítja az Alapkezelő vezetése részére. Ha a panaszok elemzése során konkrét hibát, hiányosságot észlel, az összefoglaló jelentésben külön az illetékes szakterülettől intézkedést kér azok felszámolására. Ugyancsak külön jelentést kér, ha a panaszeljárással hozott döntés végrehajtása marad el.

A panaszkezelés utasítás szerinti végrehajtását, a nyilvántartások megbízhatóságát az Compliance terület szűrőpróbaszerűen köteles kontrollálni.

10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzatban foglaltakat az Alapkezelő valamennyi dolgozójának és vele szerződéses viszony keretében, részére közvetítői tevékenységet végző személynek meg kell ismernie.

A munkavállalók a jelen Szabályzatban foglaltakat, beosztásra való tekintet nélkül, kötelesek betartani, illetve betartatni.

Jelen szabályzat elfogadása és módosítása az Alapkezelő Igazgatóságának hatáskörébe tartozik.

Jelen Szabályzat a kihirdetésekor jelölt napon, az aláírást követően lép hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Jelen szabályzatban foglaltaktól való eltérés kizárólag az Alapkezelő Igazgatóságának írásban foglalt eseti engedélye alapján lehetséges.

Budapest, 2022.08.16.

Jóváhagyta az Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt. Igazgatósága

MELLÉKLETEK

1. sz. minta



1091 Budapest, Üllői út 1.

JEGYZŐKÖNYV TELEFONON VAGY SZÓBAN FELVETT PANASZÜGYEK ESETÉN

Ügyfél/Panasztevő neve: (ha nem azonos, akkor mind a két adatra szükség van)

Ügyfél/Panasztevő lakcíme/székhelye:

Panasztevő értesítési címe:

Panasztevő szerződésbeli helyzete (szerződő, szerződő képviselője stb.)

Panasz típusa, előterjesztésének módja (megfelelő aláhúzendó): Telefonos / Szóbeli

Telefonszáma:

Szerződésszám:

Telefonos panaszt felvevő munkatárs neve:

Panasz tárgya:

Telefonon megoldásra került/írással válasz szükséges (aláhúzendó)

Írással válasz esetén a kijelölt személy (Compliance munkatárstölti ki):

Bejelentés időpontja:

Bejelentés helye:

A panaszügy részletes leírása (amennyiben releváns: panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése):

Jegyzőkönyv száma:

Ügyfél/Panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

Panasztevő aláírása:

Panaszfelvevő munkatárs aláírása:

Compliance munkatárs aláírása:

Kelt: Budapest, ÉÉÉÉ.HH.NN.

2. sz. minta

FOGYASZTÓI PANASZ

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felekadatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasa és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. befektetési jegy forgalmazás, függő ügynök tevékenysége):

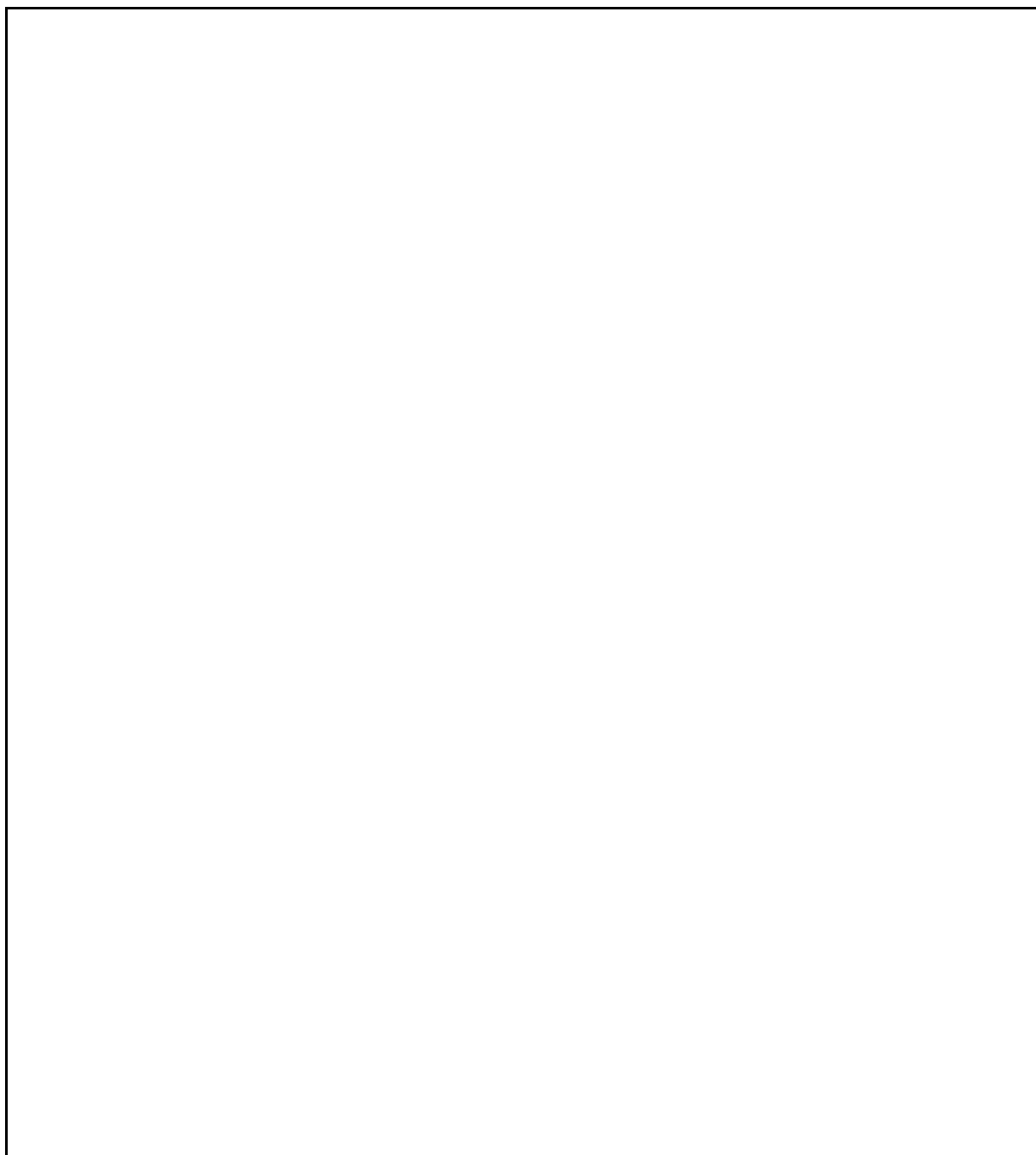
Panasz oka:

- 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/kamat 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 panasa 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:

3. sz. minta /Panasznak minősített beadvány ügyfél Tájékoztatás minta

Tisztelt Ügyfelünk!

202X.MM.DD napján Alapkezelőnk részére emailben/postán/telefonon tett /megküldött bejelentését panaszként kezeljük és 202Y/XX sorszámon nyilvántartásba vettük, kivizsgálását megkezdtük.

A vizsgálat lezártaig szíves türelmét kérjük.

A panaszok kezelésével kapcsolatos szabályzatot, honlapunkon találja:

https://www.aegonalapkezelelo.hu/wp-content/uploads/2022/02/Panaszkezelesiszabalyzat_20220201_honlap.pdf

Panaszával kapcsolatban a jelzett sorszámmal, az alapkezelelo@aegon.hu emailben állunk rendelkezésre.

Tisztelettel:

Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt.

4. sz. minta/ Panaszlevél válasz minta



Budapest, 2022. MM.DD.
Szerződésazonosító:
Hivatkozási szám:2022/
Ügyintéző:

Értesítési cím: *email*

Tisztelt NÉV!

<Bevezető mondat>

Társaságunkhoz 2022.MM.DD. napján érkezett, telefonos ügyfélszolgálatunkon/online ügyfélszolgálatunkon/elektronikus levelében/ levelében tett, a fenti hivatkozási számon nyilvántartásba vett bejelentését köszöntettel megkapuk. Észrevételeit panasz eljárás keretében vizsgáltuk, melynek eredményéről - a rendelkezésünkre álló 30 napos határidőn belül - az alábbiak szerint tájékoztatjuk.

<Ha telefonos ügyfélszolgálaton tették a panaszbejelentést:>

2022.XX.XX. napján Ön a következő panaszt tette: (hívás azonosító száma:XXXXXXXX), melyre vonatkozó jegyzőkönyv szövegét jelen levelünk szó szerint tartalmazza.
(a panaszbejelentésben szereplő teljes leírás kerüljön ide abban az esetben ha szóban tett panaszról jegyzőkönyv készült, írásban benyújtott panasz esetében a panasz kivonata)

<Panasz rövid leírása>

Panaszbejelentésében/Levelében/Észrevételeivel Ön a következőket kifogásolta/sérelmezte.

- 1.
- 2.
- 3.
-

<Panaszvizsgálat eredmény>

Bejelentése alapján lefolytatott belső vizsgáltunk során megállapítást nyert, hogy

<Panasz minősítés>

Panaszának kivizsgálása alapján panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult./

Panaszának kivizsgálása alapján megállapítást nyert, hogy panasz a társaságunk adatkezelésével volt kapcsolatban.

<Jogorvoslat>

Fogyasztónak minősülő ügyfelek esetében:

Tisztelettel tájékoztatjuk, hogy amennyiben Társaságunk álláspontja az Ön számára nem elfogadható, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát nem megfelelően kezeltük, illetve, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére.

1. A fogyasztónak minősülő ügyfél* a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

*Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Pénzügyi Békéltető Testület

székhely: Magyar Nemzeti Bank 1013 Budapest Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, Pf. 172.,

telefon: 06-80-203-776,

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu.

Bővebben a <https://www.mnk.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást. Tájékoztatjuk, hogy az Alapkezelő a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Amennyiben az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de az ügyfél kérelme megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Bíróság: az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosag.hu)

2. Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény - fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, a fogyasztó fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Fogyasztóvédelmi eljárás-

székhely: Magyar Nemzeti Bank 1013 Budapest Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

telefon: 06-80-203-776,

pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu.

ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Tájékoztatjuk, hogy Ön fogyasztónak minősülő ügyfélként a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló "Kérelem"

nyomtatvány megküldését igényelheti telefonon (061-477-4800), postai úton (9401 Sopron, Pf. 22.) vagy e-mailen (panasz@aegon.hu).

Társaságunk a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen küldi ki, az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton, valamint a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.aegon.hu weboldalon és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is.

Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló platform.

A fogyasztó online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

Ha a szerződéssel kapcsolódóan az ügyfél adatkezelésre is tesz panaszt, az alábbi bekezdés is kell!

„Ha úgy ítéli meg, hogy kérelmét nem megfelelően kezeltük, sérelme megjelölésével kivizsgálási kérelemmel fordulhat adatvédelmi tisztviselőnkhez az alábbi elérhetőségen:

adatvedelem@aegon.hu Társaságunk adatkezelésre vonatkozó tájékoztatóját honlapunkon, az alábbi linken (<https://www.aegonalapkezele.hu/gdpr/>) olvashatja.

Tisztelettel tájékoztatjuk, hogy amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszunkkal nem ért egyet 30 napon belül bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) is fordulhat. A hatóság honlapjának címe: www.naih.hu”.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek esetében:

„Tisztelettel tájékoztatjuk, hogy amennyiben Társaságunk álláspontja az Ön számára nem elfogadható, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát nem megfelelően kezeltük, illetve, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a Alapkezelőhöz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

<Zárómondat>

Bízunk abban, hogy bejelentését jelen levelünkkel megnyugtatóan megválaszoltuk és továbbra is elégedett ügyfeleink között tudhatjuk.

A felmerült kellemetlenségek miatt szíves elnézését kérjük.

Esetlegesen felmerülő további kérdés vagy kérés esetén is állunk szíves rendelkezésére.

Mellékletek:

Tisztelettel:

Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt.