

A VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt.

Panaszkezelési Szabályzata / Complaint Handling Policy

HATÁLYBA LÉPÉS: 2024.12. 20.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Általános rendelkezések	3
1.1.	A panaszkezelés általános elvei.....	3
1.2.	A Szabályzat célja	3
1.3.	A Szabályzat hatálya	3
2.	Az Ügyfél (Panaszos) és a Panasz meghatározása	3
2.1.	Panaszeljárás keretében kezelendő megkeresések	3
2.2.	Nem panasz eljárás keretében kezelendő megkeresések.....	4
3.	Panasztétel módjai.....	4
3.1.	Szóbeli panasztétel	4
3.2.	Írásbeli panasztétel.....	5
3.3.	Panasztételre vonatkozó általános rendelkezések	5
4.	Panasz befogadása	5
4.1.	Telefonon közölt panasz kezelése	5
4.2.	Személyesen közölt panasz kezelése.....	6
4.3.	Elektronikus úton tett panasz kezelése	6
5.	Panasz kivizsgálása.....	6
5.1.	Általános szabályok	6
5.2.	Szóban (telefonon vagy személyesen) közölt panasz kivizsgálása.....	6
5.3.	Írásban közölt panasz kivizsgálása	7
5.4.	Válaszlevél tartalmára vonatkozó követelmények.....	7
6.	Jogorvoslati lehetőségek	8
6.1.	Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek	8
6.2.	A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek	8
6.2.1.	Pénzügyi Békéltető Testület (PBT).....	8
6.2.2.	Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ.....	9
6.2.3.	Formanyomtatvány igénylése.....	9
6.2.4.	Bíróság	9
7.	Az Alapkezelő adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek	9
7.1.	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság	9
8.	Határon átnyúló tevékenységgel összefüggő panaszok rendezése	10
8.1.	A FIN-NET Magyarországi Tagtestületei.....	10
8.1.1.	Budapesti Békéltető Testület.....	10
8.1.2.	Pénzügyi Békéltető Testület (PBT).....	10

8.1.3. Online vitarendezés platform.....	10
9. Záró rendelkezések	11

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. A panaszkezelés általános elvei

- [1] Jelen Szabályzat a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően a VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt. (a továbbiakban: **Alapkezelő**) panaszkezelési rendjét határozza meg. Az ebben foglalt rendelkezések biztosítják, hogy az Alapkezelőhöz beérkező, az Alapkezelő tevékenységét, termékeit, eljárását érintő panaszok kezelése egységesen érvényes elvek és eljárási rend alapján történő hatékony, szabályszerű és átlátható módon történjen.
- [2] Az Alapkezelő a panaszkezelési szabályzatot az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.
- [3] A Panaszos további tájékoztatást talál a panaszkezelés lehetőségeiről a Magyar Nemzeti Bank honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

1.2. A Szabályzat célja

- [4] Jelen Szabályzat 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 az Alapkezelő megismerje a szolgáltatásai kritikus elemeit és fejlesztendő területeit, valamint a Felügyelet részére teljesítendő adatszolgáltatásnak az Alapkezelő – a hatályos jogszabályoknak megfelelően – eleget tegyen.

1.3. A Szabályzat hatálya

- [5] A Szabályzat hatálya kiterjed az Alapkezelő valamennyi tevékenységére és valamennyi munkavállalójára, különös tekintettel a Panaszos kiszolgáltatásában közvetlenül résztvevő, valamint a Panaszosok által jelzett problémák megoldásában/kezelésében részt vevő, vagy azzal érintett munkavállalókra.
- [6] Jelen Szabályzatban foglaltakat az Alapkezelő valamennyi munkavállalójának és vele szerződéses viszony keretében, részére közvetítői tevékenységet végző személynek meg kell ismernie.

2. AZ ÜGYFÉL (PANASZOS) ÉS A PANASZ MEGHATÁROZÁSA

- [7] **Ügyfél** (vagy **Panaszos**): az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen átadva vagy postai úton, elektronikus levélben vagy az elektronikus panaszbejelentő felületen keresztül) közölte.

2.1. Panasz eljárás keretében kezelendő megkeresések

- [8] Panasz alatt 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 magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását kell érteni.
- [9] A Panaszként kell kezelni továbbá 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, termékével,

mulasztásával vagy munkavállalójának, megbízottjának, közvetítőjének, képviselőjének a kifogásolt magatartásával kapcsolatosan (a továbbiakban együttesen: **Panasz**).

2.2. Nem panasz eljárás keretében kezelendő megkeresések

[10] Nem minősül panasznak különösen:

- a) olyan megkeresés, amelyben az Ügyfél felvilágosítást, tájékoztatást kér az Alapkezelő bármely tevékenységi körével és szolgáltatásaival kapcsolatban;
- b) olyan megkeresés, amelyben az Ügyfél felvilágosítást kér az érintett személyes adatainak az Alapkezelő által történő kezelésével kapcsolatban;
- c) az érintett egyéb adatvédelmi jogainak gyakorlása (adatainak helyesbítése, törlése, korlátozása, hordozása, hozzájárulás visszavonás, tiltakozás az adatkezelés ellen);
- d) számlaértesítő, szerződésmásolat, adóigazolás igénylése, nyomtatvány és szolgáltatási igénybejelentés;
- e) változás bejelentés;
- f) kifogást nem tartalmazó ügyfélészrevétel;
- g) szerződés Ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása;
- h) méltányossági kérelem;
- i) peres ügyben érkező irat;
- j) ügyletekkel, díjakkal, átutalásokkal kapcsolatos részletes elszámolási kérelem.

[11] Az előzőek szerinti tartalommal beérkezett ügyféllevél azonban panasz eljárás keretében kerül kezelésre, amennyiben az Alapkezelő valamely szervezeti egységének intézkedése miatti kifogást is tartalmaz.

[12] Az Alapkezelő a honlapon kitöltött Kapcsolatfelvételi űrlapon benyújtott technikai jellegű ügyféllevelek és nem panasz jellegű megkeresések esetében is automatikus értesítést küld a beérkezett levél befogadásáról.

[13] Az alapkezeslo@am.vig email címre érkező leveleket az Alapkezelő munkatársai kezelik és a lehető leghamarabb megválaszolják. Az Alapkezelő tájékoztatja az Ügyfelet az írásban érkezett nem panasz jellegű megkeresésben jelzett hiba okáról, várható hosszának idejéről vagy lehetséges megoldásairól az alapkezeslo@am.vig e-mail címen keresztül vagy rögzített telefonvonalon.

3. PANASZTÉTEL MÓDJAI

3.1. Szóbeli panasztétel

[14] **Szóban** az alábbi módokon tehető panasz

- a) **személyes megjelenéssel** az Alapkezelő székhelyén és egyben Központi Ügyfélszolgálatán – 1091 Budapest, Üllői út 1. szám alatt, nyitvatartási időben; hétfőtől péntekig 8-16 óra között, csütörtökön hosszabb elérhetőséggel 8-20 óra között
- b) **telefonon** a +36-1-477-4814 telefonszámon minden hétköznap keddtől péntekig 8-16 óra között, hétfőn hosszabb elérhetőséggel 8-20 óra között.

3.2. Írásbeli panasztétel

- [15] **Írásban** az alábbi módokon tehető panasz
- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az Alapkezelő székhelyén,
 - b) postai úton levélben a VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt. (1091 Budapest, Üllői út 1.) címére,
 - c) elektronikus úton e-mailben: az alapkezelo@am.vig címre küldött levélben,
 - d) az Alapkezelő honlapján elérhető űrlapon (<https://www.vigam.hu/kapcsolatfelvetel-panaszbejelentes/#urlap>) keresztül, illetve
 - e) a Magyar Nemzeti Bank által kiadott formanyomtatvány használatával (<https://www.vigam.hu/wp-content/uploads/2023/07/Panaszkezelesi-mnb-formanyomtatvany.pdf>).
- [16] A beérkezett, elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a Panasz beérkezéséről az Alapkezelő visszaigazolást küld, és tájékoztatja a panaszost a panaszkezelés folyamatáról.

3.3. Panasztételre vonatkozó általános rendelkezések

- [17] Panasz magyar nyelven, valamint angol, illetve a kollektív befektetési értékpapír forgalmazásának helye szerinti hivatalos nyelvek bármelyikén is benyújtható.
- [18] Az Alapkezelő panaszeljárása ingyenes, a panasz bejelentéséért, kivizsgálásáért, megválaszolásáért az Alapkezelő külön díjat nem számít fel.
- [19] A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.¹ Meghatalmazásra vonatkozó minta dokumentum megtalálható az Alapkezelő honlapján a Dokumentumok, Alapkezelő Dokumentumai fül alatt (<https://www.vigam.hu/wp-content/uploads/2023/05/PanaszMeghatalmazas2022-2-1.pdf>).

4. PANASZ BEFOGADÁSA

4.1. Telefonon közölt panasz kezelése

- [20] Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.
- [21] Az Alapkezelőhöz telefonon érkező panaszokat – azonnali panaszkezelés esetén – rögzített vonalon kell kezelni. Amennyiben a bejövő hívás nem rögzített vonalra érkezett, a hívást átvevő

¹ A **közokirat** olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki, vagy amelyet jogszabály közokirattá nyilvánít. **Teljes bizonyító erejű magánokirat**ba foglalható a meghatalmazás különösen az alábbi módokon:

- a) a kiállító saját kezűleg írja és aláírja,
- b) két tanú igazolja, hogy a meghatalmazás aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét, lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,
- c) a meghatalmazás aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,
- d) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az által készített meghatalmazást ellenjegyzi,
- e) elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét és időbélyegzőt helyez el,
- f) a dokumentumot Dáptv. szerinti digitális szolgáltatás nyújtása során a digitális állampolgárság szolgáltató hitelesítette.

munkatárs közli a panaszossal, hogy nem rögzített vonalon beszélnek és rövidesen az Alapkezelő munkatársa visszahívja rögzített vonalon. A visszahívást intéző személy rögzített vonalon felhívja a Panaszost.

- [22] Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az Alapkezelő munkatársa élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
- [23] A telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet az Alapkezelőnek 5 évig meg kell őriznie. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
- [24] A Panaszos kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, az Alapkezelő által hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.2. Személyesen közölt panasz kezelése

- [25] A Központi Ügyfélszolgálat a személyesen közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.
- [26] Az azonnal nem orvosolható szóbeli panaszról, vagy ha a panasz kezelésével a Panaszos nem ért egyet, az Alapkezelő munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel. A személyesen tett panaszról felvett jegyzőkönyvet a panasztételt követően a panaszos részére az Alapkezelő munkatársa átadja.

4.3. Elektronikus úton tett panasz kezelése

- [27] Amennyiben a panaszbejelentés elektronikus levél formájában érkezik, vagy a Panaszos egyébként kinyilvánította, hogy kész a válasz elektronikus üzenet formájában való fogadására, az Alapkezelő a Panaszost elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy Panaszát nyilvántartásba vette, és tájékoztatja a Panasz megválaszolásának határidejéről, valamint a Panasz azonosítására szolgáló adatokról (iktatószám) és a panaszkezelés folyamatáról.

5. PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

5.1. Általános szabályok

- [28] Az ügyintézés nyelve a magyar, vagy ha a panasztétel angol, illetve a kollektív befektetési értékpapír forgalmazásának helye szerinti hivatalos nyelven történt, akkor az.
- [29] Az Alapkezelő köteles az Ügyfél panaszát teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.
- [30] A Panasz kivizsgálása a szóbeli és az írásbeli panaszok esetében is az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a panaszválasz kitér a Panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.
- [31] Az Alapkezelő a meghozott érdemi, teljeskörű döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.

5.2. Szóban (telefonon vagy személyesen) közölt panasz kivizsgálása

- [32] Amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy a panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő jegyzőkönyvet vesz fel, valamint tájékoztatja a panaszost Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségeiről és a Panasz azonosítására szolgáló adatokról és a panaszkezelés folyamatáról.

[33] Az így megküldött panaszra a továbbiakban az írásban közölt panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok alkalmazandók.

5.3. Írásban közölt panasz kivizsgálása

[34] Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi meg, az Ügyfél által bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címre.

[35] **A Panasz megválaszolására annak Alapkezelő általi átvételétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésre.**

[36] Amennyiben a Panasz kivizsgálásához nem áll elegendő adat az Alapkezelő rendelkezésére, írásban vagy telefonon megkeresi a Panaszost további adatok közlése érdekében. A telefonon történő megkeresésről hangfelvétel készül.

[37] 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 lehetőség 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.

[38] A panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásban szereplő címre, egy alkalommal az Alapkezelő ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését.

5.4. Válaszlevél tartalmára vonatkozó követelmények

[39] Az Alapkezelő a Panasz kivizsgálását követően köteles válaszában részletesen és közérthetően kitérni a Panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, valamint a válasz szükség szerint tartalmazza a Panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel vagy üzletszabályzati rendelkezés pontos szövegét.

[40] Jogosnak minősített Panasz esetén az Alapkezelő a válaszban kitér a kivizsgálás eredménye mellett a jogos észrevételhez kapcsolódó korrekciókra és intézkedésekre is.

[41] 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 üzletszabályzati rendelkezés pontos szövegét.

[42] Elutasítás esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a Panaszost arról, hogy Panaszával – annak jellege szerint – a Felügyelet, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy bíróság eljárását kezdeményezheti.

[43] 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.

[44] Ha az Alapkezelő szerint a Panasz az előző bekezdés 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.

- [45] 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.
- [46] Ha az Ügyfél, a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított Panaszával azonos tartalommal, ismételten 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.

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

- [47] A Panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

6.1. Fogyasztónak² nem minősülő ügyfelek

- [48] A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

6.2. A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

6.2.1. Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

- [49] A fogyasztó online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárásán kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Panaszos a Pénzügyi Békéltető testülethez fordulhat.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

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

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- [50] Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>
- [51] Bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon érhető el tájékoztatás.
- [52] Az Alapkezelő a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Amennyiben az Ügyfél kérelme megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a 2.000.000,- (azaz kettőmillió) forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

² Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

6.2.2. Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

- [53] A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, a fogyasztó fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Ügyfélszolgálat címe: 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@mnbb.hu

Bővebben a www.mnb.hu/fogyasztovedelem honlapon érhető el tájékoztatás.

6.2.3. Formanyomtatvány igénylése

- [54] A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti:

Telefonon: (+36) 1-477-4814

Postai úton: VIG Magyarország Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt. 1091 Budapest, Üllői út 1.

E-mailen: alapkezeslo@am.vig

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

- [56] Az Alapkezelő a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a <https://www.vigam.hu/kapcsolatfelvetel-panaszbejelentes/> weboldalon, továbbá az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

6.2.4. Bíróság

- [57] A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél panaszának az Alapkezelőhöz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

7. AZ ALAPKEZELŐ ADATKEZELÉSÉT ÉRINTŐ PANASZOK ESETÉN NYITVA ÁLLÓ JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

- [58] Az Alapkezelő adatkezelése ellen az Ügyfél Panaszt nyújthat be az alapkezeslo@am.vig elérhetőségen. 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.

7.1. 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.

8. HATÁRON ÁTNYÚLÓ TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ PANASZOK RENDEZÉSE

- [59] 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.
- [60] A határon átnyúló tevékenységgel kapcsolatos panaszbejelentések esetében az Alapkezelő elsősorban az írásos megkeresését ajánlja az Ügyfeleknek. Szóbeli bejelentés esetén előzetes egyeztetés szükséges a nem magyar nyelvű ügyintézés biztosítása érdekében.
- [61] 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.

8.1. A FIN-NET Magyarországi Tagtestületei

8.1.1. Budapesti Békéltető Testület

- [62] A testülethez a következő nyelven lehet panaszt benyújtani: magyar.

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

Honlap: <http://www.bekeltet.hu/>

Panasztételi űrlap: <https://bekeltet.bkik.hu/urlap/kerelem-online-benyujtasa>

8.1.2. Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

- [63] A testülethez a következő nyelve(ke)n lehet panaszt benyújtani: magyar és angol.

E-mail-cím: pbt@mnbb.hu

Honlap: [Pénzügyi Békéltető Testület \(PBT\)](http://www.pbt.hu)

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

- [64] Az Alapkezelő a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

8.1.3. Online vitarendezés platform

- [65] Online Vitarendezési Platform (OVR) egy online békéltetési fórum, mely az online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál.
- [66] 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.
- [67] A PBT kizárólag 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.
- [68] További információk:
- a) Az **online vitarendezési platform** honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

- b) Európai Unió hivatalos honlapja:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>
- c) A határon átnyúló békéltetés rendszeréről bővebb információ áll rendelkezésre az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>.

9. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- [69] Jelen Szabályzat a kihirdetéskor jelölt napon, az aláírást követően lép hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Jóváhagyta az Alapkezelő Igazgatósága