

# **A VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt.**

## **Panaszkezelési Szabályzata / Complaint Handling Policy**

HATÁLYBA LÉPÉS: 2024.02.29

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	A panaszkezelés általános elvei .....	2
1.1.	A Szabályzat célja .....	2
1.2.	A Szabályzat hatálya.....	2
2.	Fogalmak .....	2
3.	Panaszkezelési folyamatok leírása.....	3
3.1.	Panaszeljárás keretében kezelendő ügyféllevelek .....	3
3.2.	A panasz bejelentésének módja, a panasz bejelentésének csatornái .....	3
3.3.	Szóbeli panasztétel .....	4
3.4.	Írásbeli panasztétel .....	4
3.5.	Panasz áttétele, továbbítása.....	4
3.6.	A panasz kivizsgálása, menete.....	4
3.7.	Válaszlevél tartalmára vonatkozó követelmények .....	5
3.8.	Eltérő szabályok szóbeli panaszok kezelésére .....	6
3.9.	Nem panasz eljárás keretében kezelendő bejelentések .....	6
3.10.	Érintetti jogok gyakorlása adatkezelés esetén .....	7
3.11.	Az ügyfeladatok védelme .....	7
3.12.	A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek .....	8
3.12.1.	Pénzügyi Békéltető Testület.....	8
3.12.2.	Bíróság.....	8
3.12.3.	Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ .....	8
3.12.4.	Az igénylés módja .....	9
3.12.5.	Online vitarendezési platform.....	9
3.13.	Az Alapkezelő adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek: .....	9
3.13.1.	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.....	9
4.	Határon átnyúló tevékenységgel összefüggő panaszok rendezése .....	9
4.1.	FIN-NET hálózat .....	10
4.2.	A FIN-NET Magyarországi Tagtestületei .....	10
4.2.1.	Budapesti Békéltető Testület .....	10
4.2.2.	Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) .....	10
4.2.3.	További információk: .....	11

## 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] A panaszkezelés folyamata illeszkedik az Alapkezelő szervezeti felépítéséhez és szolgáltatásainak sajátosságaihoz.
- [3] Az Alapkezelő a panaszkezelési szabályzatot az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

### 1.1. 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.

### 1.2. A Szabályzat hatálya

- [5] A Szabályzat hatálya kiterjed az Alapkezelő valamennyi tevékenységére és valamennyi munkavállalójára.

## 2. FOGALMAK

- [6] **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.
- [7] **Társaság** (vagy Alapkezelő): VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt.
- [8] **Forgalmazó**: a Társaság befektetési jegyeit folyamatos forgalmazási tevékenység keretében értékesítő intézmény. A Forgalmazó a Társaság megbízásából ellátja az alap befektetési jegyeinek értékesítését, és értékpapírszámla-vezetőként nyilvántartást vezet a befektetési jegy tulajdonosokról, a befektetési jegyek állományáról.
- [9] **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 az Alapkezelő képviselőjével közli. Felügyeleti állásfoglalás alapján panasznak minősül a felülvizsgálati kérelem is. A 66/2021. MNB rendelet kimondja, hogy a szolgáltató a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével kapcsolatban, illetve 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.

- [10] **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.
- [11] **Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank (MNB)
- [12] **PBT:** Pénzügyi Békéltető Testület

### **3. PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA**

- [13] Az Alapkezelő biztosítja, hogy az Ügyfél a panaszát szóban vagy írásban díjmentesen közölhesse. Az Alapkezelő a panaszkezelésért díjat nem számít fel.
- [14] Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében szükséges akár közvetlenül az Ügyfelektől, akár más – nevükben eljáró – személyektől, érdekvédő szervezetektől érkező levelek (továbbiakban: **ügyféllevelek**) megkülönböztetése aszerint, hogy azok panaszeljárás keretében vagy nem panaszeljárás keretében kezelendők.

#### **3.1. Panaszeljárás keretében kezelendő ügyféllevelek**

- [15] 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 annak elmulasztásával, termékével vagy képviselőjével kapcsolatban.
- [16] 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.
- [17] Jelen Szabályzatban ügyfél alatt – az Alapkezelő ügyfele mellett - minden olyan személyt kell érteni, aki a fentiek szerint panaszt nyújtott be az Alapkezelőhöz.
- [18] Panasznak számít tehát minden olyan írásbeli közlés, amely az Alapkezelő bármely részlegének
- a) tevékenységét érintő kifogása,
  - b) mulasztása,
  - c) munkavállalójának, megbízottjának, közvetítőjének kifogásolt magatartása miatt érkezik az Alapkezelő bármely részlegéhez vagy megbízottjához.

#### **3.2. A panasz bejelentésének módja, a panasz bejelentésének csatornái**

- [19] Panasz szóban, vagy írásban tehető.
- [20] Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező Ügyfelet a jelen Szabályzat szerinti megfelelő panasztételi helyre vagy csatornára irányítani.
- [21] Panasz magyar nyelven, határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos panasz angol nyelven is megtehető.

### 3.3. Szóbeli panasztétel

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

- a) **személyes megjelenéssel** az Alapkezelő székhelyén és egyben központi ügyfélszolgálatán – 1091 Budapest, Üllői út 1. szám alatt – előre egyeztetett időpontban;
- b) **telefonon** a +36-1-477-4814 telefonszámon minden hétköznap keddtől péntekig 8-16 óra között, a hét első munkanapján 8-20 óra között. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett.

### 3.4. Írásbeli panasztétel

[23] **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 [alapkezel@am.vig](mailto:alapkezel@am.vig) címre küldött levélben,
- d) az Alapkezelő honlapján elérhető úrlapon (<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>).

[24] A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazásra vonatkozó minta dokumentum megtalálható az Alapkezelő honlapján.

[25] A beérkezett, elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a Panasz beérkezéséről az Alapkezelő visszaigazolást küld, és tájékoztatja a panaszost a panaszkezelés folyamatáról.

### 3.5. Panasz áttétele, továbbítása

[26] Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen Panaszkezelési szabályzatban meghatározott címre küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt személynek adja át, úgy az Alapkezelő munkatársa a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezelésért felelős munkatárs részére.

[27] Ha az Alapkezelő bármely szervezeti egységéhez olyan jellegű panasz érkezik, amelynek kezelésében az Alapkezelő nem illetékes, úgy azt a panaszos részére ennek jelzésével, 3 napon belül vissza kell küldeni. Abban az esetben, ha az illetékesség pontosan megállapítható, a panaszkezelési nyilvántartásba történt bevezetés mellett a panasz az illetékesség helyére áttehető az ügyfél tájékoztatása mellett.

### 3.6. A panasz kivizsgálása, menete

[28] Az ügyintézés nyelve a magyar, illetve határon átnyúló tevékenységgel kapcsolatban benyújtott panaszok esetén angol.

[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 és kitér a panasz teljeskörű 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.
- [31] Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton 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.
- [32] **A panasz megválaszolására annak Alapkezelő általi átvételétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésre.**
- [33] 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.

### 3.7. Válaszlevél tartalmára vonatkozó követelmények

- [34] 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 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.
- [35] 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.
- [36] 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.
- [37] 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.
- [38] 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.
- [39] Jogosnak minősített panasz esetén az Alapkezelő a válaszban kitér a kivizsgálás eredménye mellett a jogos észrevételhez kapcsolódó korrekciókra és intézkedésekre is.

### 3.8. **Eltérő szabályok szóbeli panaszok kezelésére**

- [40] A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.
- [41] 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.
- [42] 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 huszonöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- [43] Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a szóbeli panaszról az Alapkezelő munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel, valamint tájékoztatja a panaszost a panaszt továbbiakban vizsgáló szervezeti egység és a panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről, valamint telefonon közölt panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat (a hívás időpontja és a panaszos telefonszáma).
- [44] A jegyzőkönyvet telefonon felvett panasz esetén az Alapkezelő a panaszra adott válasszal együtt megküldi a panaszos részére, személyesen felvett panasz esetén pedig átadja a panaszosnak.

### 3.9. **Nem panaszjelzés keretében kezelendő bejelentések**

- [45] Az [alapkezelolo@am.vig](mailto:alapkezelolo@am.vig) e-mail címre beérkező, illetve az Alapkezelő honlapján kitöltött Kapcsolatfelvételi űrlapon benyújtott, nem panasz jellegű megkeresés 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, szerződés, adóigazolás igénylése, nyomtatvány, szolgáltatási igénybejelentések
  - e) változás bejelentések, szerződésmódosítási kérelmek
  - f) értékesítési és egyéb akciókkal kapcsolatos ügyfél-észrevételek
  - g) szerződések ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása, díj visszafizetési kérelmek
  - h) méltányossági kérelmek
  - i) folyamatban lévő munkajogi jogvitával kapcsolatos iratok igénylése
  - j) peres ügyben érkező iratok
  - k) ügyletek, díjak, átutalásokkal kapcsolatos részletes elszámolási kérelmek.
- [46] Ezek az ügyféllevelek is panaszjelzésbe kerülnek, ha egy szervezeti egység intézkedése miatti kifogást is tartalmaznak.

### 3.10. Érintetti jogok gyakorlása adatkezelés esetén

- [47] Az érintett az Alapkezelő által kezelt adatokra vonatkozóan adatkezelési jogainak gyakorlását az aktuálisan érvényben lévő Adatkezelési tájékoztatóban meghatározott módon - az alábbi formában teheti meg:
- a) postán a VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt. – Adatvédelmi tisztviselő nevére, 1091 Budapest, Üllői út 1. számra címezve,
  - b) e-mailben az [xu\\_adatvedelem.alapkezelolo@vig.am](mailto:xu_adatvedelem.alapkezelolo@vig.am) e-mail címen.
- [48] Az Alapkezelő 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. Az Alapkezelő a tájékoztatást írásban vagy ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton teszi meg.

### 3.11. Az ügyfeladatok védelme

- [49] Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas és jogszabályi előírásoknak megfelelő kezeléséről.
- [50] Az Alapkezelő panaszos adatait a Bszt. 121. § (3) bekezdése alapján, az Általános Adatvédelmi Rendet 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja értelmében az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítésével összhangban kezeli.
- [51] 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) az 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.
- [52] Amennyiben az Ügyfél panasza 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.
- [53] 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.



### 3.12. A fogyasztónak minősülő ügyfelek<sup>1</sup> részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

- [54] 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.

#### 3.12.1. 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@mbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mbn.hu)

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

- [55] Az Alapkezelő a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
- [56] 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 a kétszázezer forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

#### 3.12.2. Bíróság

- [57] Az ügyfél panaszának az Alapkezelőhöz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)).

#### 3.12.3. Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

- [58] Az Alapkezelő 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@mbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mbn.hu)

Bővebben a [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) honlapon kaphat tájékoztatást.

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

---

<sup>1</sup> Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

### **3.12.4. Az igénylés módja**

Telefonon: (+36) 1-477-4814

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

E-mailen: [alapkezelo@am.vig](mailto:alapkezelo@am.vig)

- [60] Az Alapkezelő a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton küldi ki.
- [61] Az Alapkezelő a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a <https://www.vigam.hu/kapcsolatfelvetel-panaszbejelentes/> weboldalon, továbbá az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

### **3.12.5. Online vitarendezési platform**

- [62] 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.
- [63] 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.
- [64] Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

## **3.13. Az Alapkezelő adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek:**

- [65] Alapkezelő adatkezelése ellen panaszt nyújthat be az Alapkezelőnél az [adatvedelem@am.vig](mailto:adatvedelem@am.vig) 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.

### **3.13.1. 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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Bővebben a [www.naih.hu](http://www.naih.hu) honlapon kaphat tájékoztatást.

## **4. HATÁRON ÁTNYÚLÓ TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ PANASZOK RENDEZÉSE**

- [66] 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.

- [67] 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.
- [68] 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.

#### **4.1. FIN-NET hálózat**

- [69] A FIN-NET a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok bíróságon kívüli rendezésével foglalkozó tagállami testületek hálózata.
- [70] A hálózat az Európai Gazdasági Térségben fejt ki tevékenységét. Az Európai Gazdasági Térségbe az alábbi országok tartoznak
- a) az Európai Unió tagállamai,
  - b) Izland,
  - c) Liechtenstein és
  - d) Norvégia
- [71] A FIN-NET hálózatot 2001-ben hívta életre az Európai Bizottság abból a célból, hogy
- a) előmozdítsa a pénzügyi szolgáltatásokkal foglalkozó tagállami ombudsmanok közötti együttműködést, és
  - b) a fogyasztók számára könnyen igénybe vehető alternatív, azaz peren kívüli vitarendezési eljárásokat biztosítson pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos, több tagországot érintő vitás ügyek megoldás érdekében

#### **4.2. A FIN-NET Magyarországi Tagtestületei**

##### **4.2.1. Budapesti Békéltető Testület**

- [72] Hatásköre a következő pénzügyi intézményekre terjed ki: egyes befektetési közvetítők
- [73] Hatásköre a következő pénzügyi termékekre terjed ki: egyes pénzforgalmi szolgáltatások
- [74] A testülethez a következő nyelve(ke)n lehet panaszt benyújtani: magyar
- [75] További információ:
- a) **E-mail-cím:** [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)
  - b) **Honlap:** [Budapesti Békéltető Testület - http://www.bekeltet.hu/](http://www.bekeltet.hu/)
  - c) **További információk:** [https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-member-hungary-budapest-arbitration\\_hu](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-member-hungary-budapest-arbitration_hu)

##### **4.2.2. Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)**

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

- [77] **Hatásköre a következő pénzügyi termékekre terjed ki:** pénzforgalmi szolgáltatások, letétek, hitelek és kölcsönök, jelzáloghitelek, életbiztosítás/nem-életbiztosítás, befektetések, értékpapírok, a legtöbb nyugdíjszolgáltatás.
- [78] **A testülethez a következő nyelve(ke)n lehet panaszt benyújtani:** magyar és angol
- [79] További információ:
- a) **E-mail-cím:** [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)
  - b) **Honlap:** [Pénzügyi Békéltető Testület \(PBT\)](#)
  - c) Az Alapkezelő honlapján is elérhető FIN-NET formanyomtatvány: [https://www.vigam.hu/wp-content/uploads/2013/09/complaint\\_form\\_en.pdf](https://www.vigam.hu/wp-content/uploads/2013/09/complaint_form_en.pdf)
- [80] Online Vitarendezési Platform (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.
- [81] 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.
- [82] 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.)
- [83] 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.
- 4.2.3. További információk:**
- [84] Európai Unió hivatalos honlapja: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>
- [85] A határon átnyúló békéltetés rendszeréről bővebb információ áll rendelkezésre az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

**Jóváhagyta a VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt. Igazgatósága**