



**APELSO CAPITAL Befektetési Alapkezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

(székhely: 1037 Budapest, Montevideo u 5.
cégjegyzékszám: 01-10-045744)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Kelt, Budapest 2025. december 05.

14. verzió

Jelen szabályzat az APELSO CAPITAL Befektetési Alapkezelő Zrt. (továbbiakban „Alapkezelő”) ügyfeleinek az Alapkezelő tevékenységével kapcsolatos panaszai hatékony átlátható gyors kezelésének, a panaszok elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A jelen szabályzat nyilvános, az az Alapkezelő székhelyén (1037 Budapest, Montevideo u. 5.) kifüggesztésre, a honlapján (www.apelsocapital.hu) pedig közzétételre kerül, továbbá a jelen szabályzat a 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet 6. § (1) bekezdés g) pontja alapján az Alapkezelő üzletszabályzatának kötelező melléklete. Az Alapkezelő a fenti közzététellel a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványokat (A Panaszkezelési Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató mellékletei). Az Alapkezelő köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

1. Célkitűzés:

Jelen szabályzat célja a jogszabályi megfelelésen túl, hogy biztosítsa Ügyfeleink észrevételeinek, panaszainak minél hamarabbi kivizsgálását és orvoslását a panaszkezelés közérthetőségét, átláthatóságát és kiszámíthatóságát.

További cél a panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával az Alapkezelő munkájának tökéletesítése, folyamataink gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásaink színvonalának folyamatos javítása, ezáltal is az ügyfélkörünk megtartása és folyamatos bővítése.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során igyekszik az ügyféllel való együttműködésre, jóhiszeműen, tisztességesen, illetve úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

2. A szabályzat hatálya

- alanyi hatálya: az Alapkezelő valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára
- tárgyi hatálya: a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által az Alapkezelő tevékenységével kapcsolatban a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz és méltányossági kérelem kezelésének eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon ügyfélbejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely az Alapkezelő általános működését érintik (pl. üzletszabályzat, nyitva tartást érintő kérdések), valamint azokra a szerződések szerinti követelésekre, amelyekhez kapcsolódóan az Ügyfél engedmény iránti kérelemmel fordul az Alapkezelőhöz.

- időbeni hatály: jelen szabályzat a fedlapon jelzett naptól lép hatályba, és határozatlan ideig érvényes

A panasz és méltányossági ügyek kezelését érintő jogszabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól
- 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (Kbftv.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény Magyar Nemzeti Bankról,
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról ,
- 2011. évi XCII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról,
- 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet a befektetési szolgáltatási tevékenységet, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatást, valamint árutőzsdei szolgáltatást folytató gazdálkodó szervezet üzletszabályzatának kötelező tartalmi elemeiről

Fogalmak

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli, ide nem értve a Befektetőt;

Befektető: Az Alapkezelő által kezelt befektetési alapokra kibocsátott befektetési jegyek tulajdonosai, vagyis az Alapkezelő termékeivel kapcsolatba kerülő személyek, akik nem közvetlenül az Alapkezelő, hanem a vele szerződéses kapcsolatban álló Partnerek ügyfelei.

Panaszos: Az Ügyfél és a Befektető.

Panasz: szóban (személyesen vagy telefonon) közölt, illetve írásban benyújtott elégedetlenség, egyedi kérelem, reklamáció, kifogás, melyet a Panaszos fogalmaz meg, és amely az Alapkezelő/Partner által tanúsított - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti, illetve az Alapkezelő/Partner által nyújtott termékekkel, szolgáltatásokkal, vagy azok módjával kapcsolatban merült fel. (Idetartoznak továbbá a különböző „képviseletek” (ügyfél, illetve szakmai szövetségek) által továbbított beadványok is). Pénzügyi panasznak minősülnek azok a Panaszok, melyek a pénzügyi eszközökkel, illetve a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosak, míg az egyéb kategóriába tartozik minden más.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve a Partnerek által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó felvilágosítást, továbbá az Alapkezelőt nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó Partnert vagy termékét érintő bejelentés, mely esetén az Alapkezelő a bejelentés panaszának nem minősülő tényéről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

Alapelvek

Az Alapkezelő a panaszokat és a panaszosokat – ideértve a meghatalmazottként eljáró személyeket – bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, közérthetőnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. Ennek keretében a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, egységes módon kell alkalmazni. Az Alapkezelő a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Az Alapkezelő a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársaktól elvárja, hogy alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkezzenek, a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során adjanak közérthető, szakszerű és érdemi, a jogszabályi előírásoknak és a Panaszkezelési Szabályzatnak megfelelő, pontos és világos információt. Törekedni kell az együttműködő, rugalmas, segítőkész magatartásra a panaszkezelés teljes folyamatában.

Az Alapkezelő a transzparencia elvét követve a panaszkezelés során törekszik a közérthetőség, az átláthatóság, valamint a kiszámíthatóság biztosítására annak érdekében, hogy az ügyfél a felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

A panaszkezelésért felelős terület

Az Alapkezelő mérete nem teszi lehetővé külön egység felállítását, így a megfelelési vezető felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. Az Alapkezelő biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A megfelelési vezető elérhetősége: compliance@apelso.hzu

3. Panaszfelvételi helyek

Panasz szóban, vagy írásban a jelen Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató 1. számú mellékletében található nyomtatvány használatával is megtehető

- személyesen az Alapkezelő székhelyén - Budapest, III. kerület, Montevideo u. 5. szám alatt, munkanapokon 8.00 – 16.00 óra között
- telefonon a (1) 436-9628 számon minden nap az üzleti órákban, illetve minden szerdai munkanapon 8.00 – 20.00 óra között, ezen a számon hangrögzítő berendezés rögzíti a panasz felvételét a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett.
- írásban az Alapkezelő címére (1037 Budapest, Montevideo u. 5.), e-mailban, az info@apelsocapital.hu címre, faxon (1) 436-9629 számra küldött levélben.

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz az Ügyfél aláírásával érvényes. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A

meghatalmazásra vonatkozó mintadokumentum, illetve a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről szóló tájékoztató elérhető az Alapkezelő honlapján, illetve székhelyén.

Az Alapkezelőhöz e-mailen benyújtott panaszok esetében az Alapkezelő elektronikus úton minden esetben bekéri a panaszos levelezési címét is és az e-mail útján való panaszkezelésre kizárólag akkor kerül sor, ha a panaszos postai elérhetőséget nem ad meg. Az Alapkezelő e-mailen benyújtott panaszok esetében a panasz beérkezéséről szintén elektronikus úton automatikus visszaigazolást küld (a panasz előterjesztésére használt e-mail címre), melyben tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, illetve az Alapkezelő Panaszkezelési Tájékoztató és a panaszkezelés folyamatot részletesen leíró jelen Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségéről, továbbá arról, hogy az ügyfélnek a panaszra adott választ – ha az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn – postai úton küldi meg.

Az Alapkezelő minden esetben a konkrét igény hiányában is határoz a panasz elfogadásáról vagy elutasításáról.

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

Az Alapkezelő a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikus és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Az Alapkezelő a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

A telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az Alapkezelő által kezelt alapokra kibocsátott befektetési jegyek forgalmazásával kapcsolatos panaszbejelentés az adott alap forgalmazójánál tehető meg.

Az ügyintézés nyelve: magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell az Ügyfél által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.

A panaszkezelésnek mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására.

Az Ügyfél által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj felszámolása nélkül kerül sor.

A panaszok kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek. A panasz kivizsgálása során az Alapkezelő – a panaszos erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja a panaszost a vizsgálat állásáról.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi.

4. A panaszkezelési folyamatok leírása

4.1. A panaszkezelés folyamata

Panasz szóban, vagy írásban a jelen Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató 1. számú mellékletben található nyomtatvány használatával is megtehető.

Amennyiben ügyfelünknek a panaszkezelési helyen történő szóbeli panasz helyben, azonnal nem intézhető el a bejelentő teljes megalégedésére, bejelentését jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A panaszról felvett jegyzőkönyv (a jelen Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató 5. sz. melléklet) az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panaszos neve,

- b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe és amennyiben a panaszos az elektronikus kapcsolattartás módját választja, az elektronikus elérhetősége,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása.

A **szóbeli panaszt az Alapkezelő** azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja az ügyfél által preferált módon (szóban vagy írásban). Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat (az azonosító a hívás időpontja és a panaszos hívószáma).

Az Alapkezelő a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A **telefonon közölt szóbeli panaszt** az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

Az Alapkezelő – **a telefonon közölt szóbeli panasz esetén** – a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Alapkezelő az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja, melyről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A visszahívásról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az Ügyfél kérésére biztosított a hangfelvétel visszahallgatása, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv, vagy a hangfelvétel másolatának 15 napon belül történő térítésmentes átadása. Az Alapkezelő folyamatosan, jól látható módon kommunikálja központi, panaszkezelésre is használt e-mail címét.

A fentieknek megfelelően rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszt minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell az Alapkezelő megfelelő vezetőjének. Ha az ügyfél bizonylattal, vagy egyéb irattal kiegészíti a bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni kell a panaszbejelentéshez.

Az Alapkezelő megfelelő vezetője excel-táblában rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat, majd továbbítja a bejelentés másolatát a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, aki haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

A megfelelő vezető szükség szerint frissíti a nyilvántartás tartalmát, és gondoskodik arról, hogy az Alapkezelő panaszügyi nyilvántartása mindenkor az aktuális állapotoknak megfelelő helyzetet mutassa.

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

Az Alapkezelő a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával, a vonatkozó jogszabályi alapon kivizsgálni és annak alapján orvosolni vagy elutasítani a konkrét panaszt.

Az Alapkezelő a panaszügyben hozott érdemi döntését pontosan, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Amennyiben a panasz e-mailen érkezett, úgy az Alapkezelő a választ elektronikus úton küldi meg azzal, hogy felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben igényli (és amennyiben korábban nem adta meg, úgy a levelezési címének megadására való felhívással) postai úton is kérheti a válaszlevél megküldését.

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

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek. Amennyiben a 30 napos határidőn belül nem adható válasz, az Alapkezelő a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról. Az Alapkezelő a válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyra vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Az Alapkezelő a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapkezelő a korábbi álláspontját fenntartja, akkor az Alapkezelő a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a Társaság a beérkezett panaszt megalapozottnak találja, úgy haladéktalanul intézkedik a panasz tárgyát képező ügyben. A Társaság fenntartja a jogot, hogy megalapozatlanság esetén a panaszt elutasítsa.

Amennyiben az ügyfél panaszja:

•Nem jogos:

az Alapkezelő eljáró szervezeti egysége az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld a megfelelési vezető részére, aki azt a bejelentéshez csatolja, és a nyilvántartásban a válaszlevél leglényegesebb információit rögzíti. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt.

•Jogos:

az Alapkezelő eljáró szervezeti egysége vezetője intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről írásban tájékoztatja. A tájékoztatás másolatát egyidejűleg továbbítja a megfelelési vezető részére, aki azt a bejelentéshez csatolja és a nyilvántartásban a válaszlevél leglényegesebb információit, valamint a kapcsolódó korrekciókat rögzíti.

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

- a) a szerződés 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 fenti 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.

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.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alapkezelő általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

Az Alapkezelő a panasz bejelentését követő 30 napon belül az ügyfélnek érdemi választ kell, hogy adjon.

A panaszkezelés előírás szerű működését az Alapkezelő a megfelelési vezetője folyamatosan ellenőrzi, azaz minden panasz esetén folyamatosan vizsgálja a válaszadás menetét. Az eredményekről rendszeres beszámoló a vezérigazgatónak.

Amennyiben az ügyfél a közvetlenül az Alapkezelőnek írt bejelentését egyidejűleg más fórumoknak is megküldi, és azokat az elintézés követően az Alapkezelő szintén megkapja, úgy az elintézésre hivatkozva minden levelet ismételtelen is meg kell válaszolni, és másolatban el kell küldeni a már korábban megírt választ is.

Ha a panasz lezárása előtt más fórumról is megérkezik a panasz, a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy még milyen fórumokról kapta meg az Alapkezelő a bejelentést.

4.2. További információk az e-mailen keresztül beérkezett panaszbejelentésekről

Az Alapkezelő folyamatosan, jól látható módon kommunikálja központi e-mail címét. Ezáltal lehetőséget nyújt ügyfeleinek egy újabb bejelentéstételi fórumra. Az így beérkező panaszokat első körben az Alapkezelő asszisztense látja, akinek feladatai közé tartozik az Alapkezelő ezen központi e-mail postaládájának figyelése. Az Alapkezelő asszisztense kiválogatja a panasz kategóriába tartozó e-maileket, és továbbítja azokat az Alapkezelő megfelelési vezetője részére, illetve Igazgatósági tagnak szóló címzés esetén az Igazgatósági tag részére is.

Innen a folyamat ismét belekapcsolódik a klasszikus módon beérkező bejelentések kezelésének folyamatába. A válasz ebben az esetben elektronikus úton jut el a bejelentőhöz.

4.3. Adatkezelés

Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) Panasz sorszámát,
- b) Panaszos nevét/cégnevét,
- c) Panaszos székhelyét/levelezési címét,
- d) Panaszos telefonszámát,
- e) Panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- f) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- g) a panaszos igényét,
- h) a panasz benyújtásának módját és időpontját,
- i) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- j) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- k) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- l) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Az Alapkezelő a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek megfelelő kezeléséről. A panasz elintézése után az Alapkezelő törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

Az Alapkezelő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az

ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

Az ügyintézés nyelve: magyar.

Az Alapkezelő a Panaszkezelési Szabályzatát székhelyén kifüggeszti és a www.apelsocapital.hu honlapon elérhetővé teszi.

A panaszkezelés során az Alapkezelő különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

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

5. Jogorvoslat

Amennyiben az Ügyfél számára az Alapkezelő álláspontja nem elfogadható, továbbá a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi hatóságokhoz, testületekhez fordulhat:

• Pénzügyi Békéltető Testület

(székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.; telefon: +36 80 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>)

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

• Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

(székhelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Postafiók: 777.; telefon: +36 80 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek> továbbiakban: Felügyelet)

Az MNB-ről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az Ügyfél a Magyar Nemzeti Banknál, mint Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. A Felügyelet hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve a Felügyelet határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába ütköző magatartás esetén.

• Illetékes bíróság

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – létrejött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány (a jelen Szabályzat Függelékét képező Panaszkezelési Tájékoztató 2-4.

számú mellékek) megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az Alapkezelő külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A fogyasztónak nem minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A fentiekben írt különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

6. Tájékoztatás

Az Alapkezelő jelen Szabályzatban meghatározott panaszkezelési folyamatról rövid leírást (Panaszkezelési Tájékoztató) készít, melyet a jelen Szabályzattal együtt székhelyén kifüggeszt és a honlapjának nyitóoldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon közzétesz.

Az Alapkezelő ezen kívül honlapján a panaszkezelés menüpont alatt, és székhelyén ingyenesen elérhetővé teszi a Felügyelet által készített fogyasztói panasz formanyomtatványt, az MNB-hez benyújtható fogyasztói kérelem formanyomtatványt, a Békéltető Testület eljárására irányuló fogyasztói kérelem, illetve méltányossági kérelem formanyomtatványokat, valamint a Felügyelet Pénzügyi Navigátor Füzetét, továbbá a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében készített Tájékoztató meghatalmazott útján történő eljáráshoz panaszügyben elnevezésű dokumentumot a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről, valamint azokat a meghatalmazás mintákat, melyek megkönnyítik, hogy a Panaszos meghatalmazott útján járjon el.

FÜGGELÉK: - Panaszkezelési Tájékoztató és annak mellékletei