

**EURÓPA Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő  
Részvénytársaság**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**2014. július 17.**

Az **EURÓPA Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. I. emelet 1., nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-043775 cégjegyzékszám, tevékenységi engedély száma: H-EN-III-1120/2012. a továbbiakban: Alapkezelő) a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Kbtv.), valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlásának megfelelően az alábbi panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá az EURÓPA Ingatlanbefektetési Alap befektetőitől beérkező panaszokat.

Az Alapkezelő célja, hogy a befektetők felvetéseit haladéktalanul kivizsgálja és a feltárt hibákat orvosolja. Ezért a panaszbejelentéseket az Alapkezelő rögzíti és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli.

Az Alapkezelő a Szabályzatot a székhelyen (1023 Budapest, Bécsi út 3-5. I. emelet 1.) kifüggeszti és a honlapján ([www.europaalap.hu](http://www.europaalap.hu)) közzéteszi.

## **1. A panasz, panaszos meghatározása**

Panasznak minősül az Alapkezelő befektetési alapkezelési tevékenységével kapcsolatosan felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Alapkezelő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasz, ha a fogyasztó/ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos az a panaszt benyújtó természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az EURÓPA Ingatlanbefektetési Alap befektetője, illetve korábban befektetője volt vagy befektetője kíván lenni.

## **2. A panasz bejelentésének módjai, helye, ideje:**

A panasz bejelenthető szóban személyesen vagy telefonon, írásban személyesen, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben. A panasz bejelentő minta nyomtatvány az alábbi linken:

<http://europaalap.hu/hu/letoltesek/hirdetmenyek-aktualis-tajekoztato-anyagok/251-panasz-bejelentő-minta-nyomtatvány/>

és az Alapkezelő székhelyén érhető el.

Az Alapkezelő elérhetősége:

Szóbeli panasz:

a) személyesen

1023 Budapest, Bécsi út 3-5. I. emelet 1.

Az Alapkezelő a személyesen közlendő szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

b) telefonon

Telefonszám: +361/225-2504

Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig, szerdánként 8 órától 20 óráig fogadja.

Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján

1023 Budapest, Bécsi út 3-5. I. emelet 1.

Az Alapkezelő a személyes vagy más által átadott irat útján közölt panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

- b) postai úton

1023 Budapest, Bécsi út 3-5. I. emelet 1.

Az Alapkezelő postai úton benyújtott panaszt a székhelyén (1023 Budapest, Bécsi út 3-5. I. emelet 1.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

- c) telefaxon

Telefax: +361/225-2501

Az Alapkezelő telefaxon benyújtott panaszt folyamatosan fogadja.

- d) elektronikus levélben

E-mailcím: [ildiko.marik@europaalap.hu](mailto:ildiko.marik@europaalap.hu)

Honlap cím: [www.europaalap.hu](http://www.europaalap.hu)

Az Alapkezelő az elektronikus levélként benyújtott panaszt folyamatosan fogadja

Üzemzavar esetén az Alapkezelő a szóbeli és írásbeli panaszokat az alábbi elérhetőségeken fogadja:

1023 Budapest, Bécsi út 3-5. I. emelet 1.

E-mailcím: [ildiko.marik@europaalap.hu](mailto:ildiko.marik@europaalap.hu)

Honlap cím: [www.europaalap.hu](http://www.europaalap.hu)

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A meghatalmazás minta az alábbi linken:

<http://europaalap.hu/hu/letoltesek/hirdetmenyek-aktualis-tajekoztato-anyagok/250-panasz-bejelento-meghatalmazas-minta/>

és az Alapkezelő székhelyén érhető el.

### 3. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért az Alapkezelő külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Felügyelet (Magyar Nemzeti Bank) a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

### *Szóbeli panasz:*

Az Alapkezelő a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni. Az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Alapkezelő felhívja a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt az Alapkezelő 1 évig megőrzi. A panaszos kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak az Alapkezelő átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ az Alapkezelő a közlést követő 30 (harminc) napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyvben a következők kerülnek rögzítésre:

- a) a panaszos neve;
- b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) ügytől függően a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### *Írásbeli panasz:*

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak.

A szolgáltató 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 Alapkezelő által nyújtott szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

*Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség*

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu));
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu));
- c) bíróság.

**4. A panasz nyilvántartása:**

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

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell

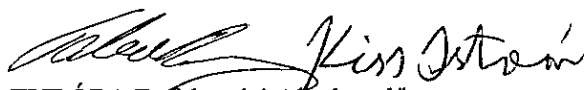
- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért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

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 3 (három) évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

Az Alapkezelő panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

Jelen szabályzat 2014. július 17. napján lép hatályba.

Budapest, 2014. július 17.



EURÓPA Befektetési Alapkezelő

Zártkörűen Működő Részvénytársaság

## MEGHATALMAZÁS

m i n t a

Alulírott,

\_\_\_\_\_

(anyja neve: \_\_\_\_\_,

születési hely és idő: \_\_\_\_\_,

lakcím: \_\_\_\_\_),

ezúton meghatalmazom

\_\_\_\_\_ -t

(anyja neve: \_\_\_\_\_,

születési hely és idő: \_\_\_\_\_,

lakcím: \_\_\_\_\_),

hogy az **EURÓPA Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársasággal** (székhely: 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. I. em. 1., nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-043775, a továbbiakban: Társaság) szembeni panaszommal kapcsolatosan a Társaság előtti panaszkezelési eljárásban helyettem és nevemben teljes jogkörrel eljárjon.

Jelen meghatalmazás 201\_\_ . \_\_\_\_ . napjáig érvényes.

Budapest, 2014. \_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_  
név: \_\_\_\_\_  
meghatalmazó

\_\_\_\_\_  
név: \_\_\_\_\_  
meghatalmazott

Előttünk mint tanúk előtt:

**Tanú 1.**

**Tanú 2.**

Név: \_\_\_\_\_

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Aláírás: \_\_\_\_\_

Aláírás: \_\_\_\_\_

## PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

### Félek adatai

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

### Panaszügyintézés helye:\*

--

\*személyesen tett panasz esetén

### I. Ügyfél panaszja és igénye

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

--



**Panaszolt szolgáltatástípus:**

--

**Panasz oka:**

- ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást
- ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- ☐ A szolgáltatást megszüntették
- ☐ Kára keletkezett
- ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak
- ☐ Hiányosan tájékoztatták
- ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet
- ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet
- ☐ A kártérítést visszautasították
- ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- ☐ Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása:**

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

Kelt:

Aláírás: