

**EURÓPA Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2019. június 4.

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-24/2015. 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 Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) 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) közzéteszi.

1. A panasz, panaszos meghatározása

Panasznak minősül az ügyfélnek az Alapkezelő – szerződéskötést, illetve a befektetői jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a befektetői jogviszony létrejöttével, az Alapkezelő a szerződés, illetve a befektetői jogviszony fennállása alatti, az Alapkezelő részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve befektetői jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a befektetői jogviszonnyal összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Ügyfélnek minősül az Alapkezelővel szerződő személy és a befektető.

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://www.europaalap.hu/hu/letoltesek/hivatalos-tajekoztato-anyagok/376-formanyomtatvany--fogyasztoi-kerelem-az-mnb-hez/>
<http://www.europaalap.hu/hu/letoltesek/hivatalos-tajekoztato-anyagok/377-formanyomtatvany--fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak/>

és az Alapkezelő székhelyén érhető el.

Az Alapkezelő felhívja a figyelmet, hogy a panasz bejelenthető a Felügyelet (Magyar Nemzeti Bank) honlapján közzétett formanyomtatványon is, amely az alábbi linken érhető el:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

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 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

Honlap cím: 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

Honlap cím: 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 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@mnb.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@mnb.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, valamint az ügyféltől bekért dokumentumokat 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 2019. június 4. napján lép hatályba.

Budapest, 2019. június 4.

.....
EURÓPA Befektetési Alapkezelő

Zártkörűen Működő Részvénytársaság Igazgatósága

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 20__ . ____ . napjáig érvényes.

Budapest, 20. ____ .

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:	

Felek adatai

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

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

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

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

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

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

--

Kelt:

Aláírás:

