

**EURÓPA Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2013. január 01.

Az **EURÓPA Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 61-65. IV. emelet, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-043775 cégjegyzékszámmon, a továbbiakban: Alapkezelő) a befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Bat.), valamint a befektetési alapkezelők panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelete előírásainak 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 (1134 Budapest, Róbert Károly körút 61-65. IV. emelet) kifüggeszti és a honlapján (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 panasznak, 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.

Az Alapkezelő elérhetősége:

Szóbeli panasz:

a) személyesen

1134 Budapest, Róbert Károly körút 61-65. IV. emelet

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

1134 Budapest, Róbert Károly körút 61-65. IV. emelet

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

- b) postai úton

1134 Budapest, Róbert Károly körút 61-65. IV. emelet

Az Alapkezelő postai úton benyújtott panaszt a székhelyén (1134 Budapest, Róbert Károly körút 61-65. IV. emelet) 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: lantos.adrienn@europaalap.hu

Honlap cím: www.europaalap.hu

Az Alapkezelő az elektronikus levélként benyújtott panaszt folyamatosan fogadja

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján já el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

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 Pénzügyi szervezet 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 ügyintézkést.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Alapkezelő felhívja a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt az Alapkezelőől 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) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.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@pszaf.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

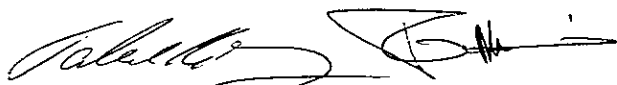
- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért 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 Pénzügyi Szervezetek Felügyelete kérésére bemutatja.

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

Jelen szabályzat 2013. január 01. napján lép hatályba.

Budapest, 2012. december 11.



EURÓPA Befektetési Alapkezelő

Zártkörűen Működő Részvénytársaság