



Az OTP Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

Hatályos: 2024 március 08. napjától

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK A MÓDJA

(1) Panasz benyújtására a következő lehetőségeket biztosítja az OTP Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: Alapkezelő):

a) szóban

aa/személyesen az Alapkezelő székhelyén (1026 Budapest, Riadó utca 1-3.); minden munkanapon 8:00 órától 16:00 óráig;

ab/telefonon a +36-1-412-8309 telefonszámon, minden munkanapon 8:00 órától 16:00 óráig, valamint a hét első munkanapján: 8:00- 20:00;

b) írásban

ba/személyesen vagy más által átadott irat útján az Alapkezelő székhelyén;

bb/levélben, az alábbi postacímen: OTP Alapkezelő Zrt., 1026 Budapest, Riadó utca 1-3.;

bc/elektronikus levélben a következő e-mail címre küldve: panasz@otpalapkezelzo.hu folyamatosan, minden nap 0 órától 24 óráig;

(2) Írásos panaszát Ön előterjesztheti:

a) az Ön által megírt, szabad formátumú dokumentumban,

b) a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon, valamint

c) az Alapkezelő által a panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványon.

(3) A Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az Alapkezelő székhelyén, valamint az Alapkezelő honlapjának nyitóoldalán a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is.

(4) Amennyiben Ön meghatalmazott útján kíván eljárni, akkor a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

(5) Panasz magyar nyelven, határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos panasz angol nyelven is megtehető.

(6) Az Alapkezelő a panasz bejelentéséért, kivizsgálásáért, megválaszolásáért külön díjat nem számíthat fel.

(7) A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

II. SZÓBELI ÉS TELEFONOS VALAMINT ELEKTONIKUS ÚTON TETT PANASZBEJELENTÉS

II.1. Telefonon közölt panasz fogadása

(8) Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

(9) A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében az Alapkezelő úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

(10) Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, Úgy az Ön szóbeli panaszáról az Alapkezelő munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel, valamint tájékoztatja Önt a panaszügyintézés és panaszkezelési szabályzat elérhetőségeiről és a panasz azonosítására szolgáló adatokról (az azonosító a hívás időpontja és a panaszos hívószáma).

(11) Az Alapkezelő a Jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek.

(12) A telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet az Alapkezelőnek 5 évig meg kell őriznie.

(13) Az Ön kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, az Alapkezelő által hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

II.2. Személyesen közölt panasz fogadása

(14) Az Alapkezelő a személyesen közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálni és lehetőség szerint orvosolja.

(15) Amennyiben a panasz kivizsgálása és orvoslása azonnal nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy Ön szóbeli panaszáról az Alapkezelő munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel, és egy a másolati példányát Önnek átadja.

II.3. Elektronikus úton tett panasz fogadása

(16) Amennyiben a panaszbejelentés elektronikus levél formájában érkezik, vagy a panaszos egyébként kinyilvánította, hogy kész a válasz elektronikus üzenet formájában való fogadására, az Alapkezelő a panaszost elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette, és tájékoztatja a panasz megválaszolásának határidejéről, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokról iktatószám és a panaszkezelés folyamatáról.

III.A PANASZRÓL KÉSZÜLT JEGYZŐKÖNYV

(17) A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panaszos neve, és annak megjelölése, hogy a panaszt ügyfélként, leendő ügyfélként vagy befektetőként terjeszti elő,
- b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, telefonszáma, és amennyiben a panaszos az elektronikus kapcsolattartás módját választja az elektronikus elérhetősége,
- c) az értesítés panaszos által választott módja,
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemekkel elkülönítetten történő rögzítése, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, a panaszos igénye,
- f) ügyfélként vagy leendő ügyfélként benyújtott panasz esetén a panasszal érintett szerződés vagy szerződéstervezet azonosításra alkalmas megjelölése,
- g) befektetői minőségben benyújtott panasz esetén, az Alapkezelő által kezelt azon alap megjelölése, melyben a panaszos befektetéssel rendelkezik vagy rendelkezett a panasz tárgya szerinti időpontban, továbbá az ezen befektetéssel kapcsolatos egyéb, a panasz tárgya szempontjából releváns adatok megjelölése (beleértve a forgalmazó, illetve értékpapír-számlavezető megjelölését) és ezek szükség szerinti okirati igazolása,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos által eredetiben bemutatott és másolatban átadott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása,

- j) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- k) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- l) az Alapkezelő neve és címe, a panaszügyintézés elérhetősége.

IV. A VÁLASZADÁS HATÁRIDEJE

(18) A panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg az Alapkezelő. Ha a 30. naptári nap munkaszüneti napra esik, úgy az Alapkezelő legkésőbb az azt megelőző utolsó munkanapon megküldi a választ Önnek.

(19) Amennyiben nem adható válasz 30 napon belül *(pl: nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum)*, az Alapkezelő írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

(20) Amennyiben a panasz kivizsgálásához és megválaszolásához az alapkezelőnek az Ön rendelkezésére álló további információra van szüksége, úgy az Alapkezelő munkatársa haladéktalanul felveszi Önnek a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

V. PANASZOK MEGVÁLASZOLÁSA

(21) Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ postai vagy elektronikus úton küldi meg.

(22) Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panasz az Ön által kapcsolattartásra bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és Ön eltérően nem rendelkezik.

(23) Nem alkalmazható a válaszadás előző pont szerinti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított a válasznak az Ön részére való oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz kinek a részére és milyen értesítési címre került megküldésre, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is, vagy a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmet nem biztosítja.

(24) A panasz kivizsgálása során az Alapkezelő – a panaszos erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja a panaszost a vizsgálat állásáról.

VI. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

(25) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető testület, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

(26) Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt az Alapkezelő elutasítja, az Alapkezelő az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, jogorvoslati lehetőségekről, melyek az alábbiak:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) székhely: Magyar Nemzeti Bank, 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@mnbb.hu. (Az Alapkezelő a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

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 az egymillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.)

- b) Magyar Nemzeti Bank (a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén) székhelye: 1122 Budapest, Krisztina krt.55.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Postafiók: 777.; telefon: +36 80 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.
- c) bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) Az ügyfél panaszának az Alapkezelőhöz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu)

(27) 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.

(28) 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.

(29) Amennyiben az Alapkezelő az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben az Alapkezelő a jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön az Alapkezelő I. fejezetben megjelölt elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető

Testület, illetve a z MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt az Alapkezelő elektronikusan vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg Ön részére.

VI.1. Az Alapkezelő adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

(30) Alapkezelő adatkezelése ellen panaszt nyújthat be az Alapkezelőnél az adatvedelem@otpalapkezelő.hu 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.

(31) 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

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.

VI.2. HATÁRON ÁTNYÚLÓ TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ PANASZOK RENDEZÉSE

(32) 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.

(33) 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.

VI.3. Online vitarendezési platform

(34) 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. 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.

(35) Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>.

(36) A határon átnyúló békéltetés rendszeréről bővebb információ áll rendelkezésre az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>.

VI.4. Nem minősül panasznak

(37) Nem minősül panasznak, ha az ügyfél szóban vagy írásban meglévő szerződésével kapcsolatban kérést, javaslatot fogalmaz meg, vagy a panaszos amennyiben általános tájékoztatást igényel, az Alapkezelő által nyújtott szolgáltatásokról vagy a kezelt alapokról információt, kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

(38) Amennyiben a kifogás, az Alapkezelő által kezelt alapok forgalmazásával kapcsolatos eljárásra is vonatkozik, úgy az Alapkezelő tájékoztatja a panaszost, hogy forduljon a panasz megválaszolásában illetékes forgalmazóhoz és egyben megadja, hogy a panaszos, a forgalmazók mely elérhetőségein tudja panaszát bejelenteni.

VII. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS

(39) Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) a panasz sorszámát,
- b) a panaszos nevét, elérhetőségét,
- c) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- d) a panasz benyújtásának módját,
- e) a panasz benyújtásának időpontját,
- f) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- g) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

- h) a panasz megválaszolásának időpontját (*postai úton történő válaszadás esetén a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, elektronikus úton küldött válasz esetén az elküldés dátumát*).

VIII.MEGŐRZÉSI HATÁRIDŐK

(40) Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat az Alapkezelő 5 évig őrzi meg.

IX. KÖZZÉTÉTEL

(41) Az Alapkezelő a Panaszkezelési Tájékoztatót a székhelyén és a honlapjának (www.otpalapkezelő.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

X. MELLÉKLETEK

- a) Panaszfelvételi jegyzőkönyv/ Panaszbejelentő nyomtatvány
- b) Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatvány
- c) Meghatalmazás minta
- d) Fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány
- e) Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány
- f) Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő adatkezelési tájékoztató