

2. számú melléklet

**B-FUND Ingatlan és Befektetési Alapkezelő Zártkörűen
Működő Részvénytársaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2018. december 20. napjától

A **B-FUND Ingatlan és Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** [a továbbiakban: Társaság vagy Alapkezelő] Igazgatósága a Működési Szabályzat Mellékleteként 2018. december 19. napján elfogadta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat), mely a fedőlapon jelzett napon lépett hatályba.

I. PREAMBULUM

Jelen Szabályzat célja, hogy az Alapkezelő a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014 (VII.23.) MNB rendeletben foglaltaknak eleget téve, továbbá a Magyar Nemzeti Bank 13/2015 (X. 16.) számú ajánlására figyelemmel a Panaszostól származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárását átláthatóan rendezze, mely eljárás révén az Alapkezelő képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni a Panaszos és az Alapkezelő között esetlegesen felmerülő további érdekellentéteket.

II. A PANASZ

1. Panasznak minősül a Panaszosnak a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaság szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

2. Nem minősül panasz, amennyiben az egyébként panasz benyújtására jogosult személy az Alapkezelőtől annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

III. A PANASZOS

Jelen Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult és ekként **Panaszos** lehet:

- a) az **Ügyfél**, azaz az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az Alapkezelő szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje;
- b) a **Befektető**, azaz az Alapkezelő kezelésében lévő alap(ok) által kibocsátott, forgalomba hozott értékpapír, vagy egyéb az alap által fogalomba hozott, az alapban való részvételt tanúsító egyéb okirat (együtt: kollektív befektetési értékpapír) tulajdonosa;
- c) az a személy is, aki az Alapkezelő eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

III. ÁLTALÁNOS ELVEK

Az Alapkezelő a panasztétel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a választást követően is az alábbi elvek mindenkorai figyelembe vételével jár el:

- a) az ügyfelekkel, befektetőkkel való együttműködés, a rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartás elve;
- b) a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített elve;
- c) a transzparencia, illetve ezzel összefüggésben a közérthetőség, valamint a kiszámíthatóság elve;

- d) jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújtásának elve.

IV. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. Szóbeli panasz esetén a Panaszos az alábbi elérhetőségeken jogosult panaszbejelentésre:

- a) **személyesen:** 1118 Budapest, Ménesi út 22. szám alatt, minden munkanap: 8.00 – 16.00
- b) **telefonon:** 06-21/24-24-402, minden munkanap (kivéve szerda) 8.00 – 16.00 óráig, illetve minden szerdán 8.00 – 20.00.

2. Írásbeli panasz esetén Panaszos az alábbi módokon juttathatja el panaszát az Alapkezelő felé:

- a) **személyesen vagy más által átadott irat útján:** a Társaság IV. 1. a) pontban rögzített székhelyén,
- b) **postai úton:** 1118 Budapest, Ménesi út 22. szám,
- c) **telefaxon:** 06-21/24-24-402,
- d) **elektronikus levélben:** bfund@bfund.hu.

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, melyet a Társaság a panasz benyújtására való jogosultság körében minden esetben vizsgál. A Társaság annak elkerülése érdekében, hogy a panasz érdemi kivizsgálás nélkül, az alaki kellékek hiánya miatt kerüljön elutasításra, fokozottan javasolja az általa elérhetővé tett meghatalmazás minta használatát.

A panasz írásbeli benyújtásához a Panaszos használhatja a jelen Szabályzat mellékletét képező formanyomtatványt, azonban a Társaság köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni és megvizsgálni. A Panaszos a formanyomtatványt az MNB honlapján az alábbi linkről is letöltheti:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

V. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a Panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

1.4. A Panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

1.5. Ha a Panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) neve,
- b) a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) 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) a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám,
- f) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) az Alapkezelő neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasz benyújtását követően az Alapkezelő köteles a panasz beérkezését visszaigazolni, egyben tájékoztatást nyújtani a panaszkezelési eljárásról.

2.2. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a Panaszosnak.

VI. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

1. Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

- a) neve (meghatalmazottal eljáró Panaszos esetén a meghatalmazott nevét is ideértve),
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe (meghatalmazottal eljáró Panaszos esetén a meghatalmazott nevét is ideértve),
- d) telefonszáma (meghatalmazottal eljáró Panaszos esetén a meghatalmazott nevét is ideértve),
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,

- h) Panaszos igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó Panaszos adatait az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelet (azaz az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete –, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak** minősülő Panaszos az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):
címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**: (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezése érdekében):
címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;

c) **bíróság**.

Amennyiben az Alapkezelő álláspontja szerint a Panaszban foglaltak alapján az a) és b) pontban foglalt szervezetekhez való fordulás egyaránt lehetséges, úgy erről a Panaszost tájékoztatja, megjelölve, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) és mely a b) pontban meghatározott szervek hatáskörébe és ekként a panasz mely részével, mely szervhez fordulhat.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Panaszos bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelemnyomtatvány megküldését igényelheti. A Panaszos kérelmére az Alapkezelő köteles a formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldeni.

A Panaszos a jelen pontban foglalt kérelmét az alábbi elérhetőségek bármelyikén jelezheti:

elektronikus levélben: bfund@bfund.hu

postai levélben: 1118 Budapest, Ménesi út 22.

telefonon: 06-21/24-24-402

VIII. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

IX. A PANASZOK BELSŐ MONITORINGJA, NYOMON KÖVETÉSE

1. A visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében a Társaság belső ellenőre legalább éves gyakorisággal, legkésőbb az adott üzleti évet követő 30 napon belül köteles elvégezni a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, így különösen köteles vizsgálni és írásban értékelni:

- a) az egyéni panaszok okait (az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása és kiküszöbölése érdekében);
- b) a kiváltó okok egyéb folyamatokat vagy termékeket érintő jellegét (beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát);
- c) a panaszok kivizsgálásának rendjét és módszerét, az eljárási gyakorlatot.

A belső ellenőr az írásbeli értékelését az esetleges változtatási javaslataival együtt az Alapkezelő Igazgatóságának és Felügyelőbizottságának az elkészültét követően haladéktalanul megküldeni köteles.

A belső ellenőr a Panaszokkal leginkább érintett termékek és működési területek meghatározása, a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedések érdekében, a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatokba történő beépítése érdekében az elemzés elkészítése során konzultál az Alapkezelő kockázatkezelésért felelős személyével.

XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Az Alapkezelő a jelen Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a www.bfund.hu elnevezésű honlapján közzéteszi.

Budapest, 2018. december 19.

Az Alapkezelőhöz benyújtandó PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet
B-FUND Ingatlan és Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

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 panaszja és igénye

Panasztétel időpontja az alapkezelőnél (személyesen tett panasz esetén):

[Az alapkezelőnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje]

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
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- 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: