



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban „**Szabályzat**”) a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvénynek (a továbbiakban: „**KBFTV.**”) megfelelően továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben (a továbbiakban: „**Rendelet**”) foglaltak alapján szabályozza az Accorde Alapkezelő Zrt.-nek (1123 Budapest, Alkotás u. 50.) (a továbbiakban „Accorde Zrt.”) benyújtott, az Accorde Zrt. tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését biztosító, az **Accorde Zrt.** munkatársai által követendő eljárást.

1, A panasz

1.1 A panasz minden olyan, az Accorde Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban az alábbi témakörökben felmerülő egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Accorde Zrt. valamely eljárását kifogásolja, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

A Rendelet értelmében panasz: az ügyfélnek az Accorde Zrt. - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, az Accorde Zrt.-nek a szerződés fennállása alatti teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

1.2 Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Accorde Zrt.-től a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

2, Ki jogosult panaszt benyújtani?

2.1 Panasz benyújtására az Accorde Zrt. bármely ügyfele (Kbftv. 4.§. (1) 99. pont) vagy befektetője (Kbftv. 4.§. (1) 24. pont) jogosult. A panaszt benyújtó jogosult a jelen Szabályzat alkalmazásában a továbbiakban az „**Ügyfél**”.

2.2 Az Ügyfél helyett a nevében érvényes meghatalmazás alapján eljáró képviselője útján is jogosult panasz benyújtására. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2.3 A panasz benyújtásakor az Accorde Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles ellenőrizni, hogy a panasz a fentiek szerint meghatározott jogosult személytől származik. Amennyiben nem arra jogosult személy nyújt be panaszt, az Accorde Zrt. munkatársa felhívja erre a panaszt benyújtó személy figyelmét és egyidejűleg a panasz benyújtására vonatkozóan írásbeli megerősítést kér az Ügyféltől.

2.4 A panasz benyújtására az Accorde Zrt.- befektetőin kívül az is jogosult, aki az Accorde Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, az Accorde Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés, reklám, stb.) kapcsolatban kifogásolja.

3, A panasz benyújtása

A panasz benyújtható:

- (a) levélben, az Accorde Zrt. postacímére címezve (Budapest, 1123, Alkotás u 50);
- (b) faxon, az Accorde Zrt. központi faxszámára elküldve (+36 1 489 2378);
- (c) telefonon, a +36 1 489 2369; telefonszámokon, a lenti 5. pontban foglaltak szerint írásban rögzítve;
- (d) e-mailben, az Accorde Zrt. ügyfélszolgálatának címezve (info@accorde.hu);
- (e) írásban az Accorde Zrt. ügyfélszolgálatára személyesen vagy képviselő útján benyújtva; vagy
- (f) személyesen vagy képviselő útján az Accorde Zrt. ügyfélszolgálatán (1123, Budapest, Alkotás u. 50.), szóban, a lenti 5. pontban foglaltak szerint írásban rögzítve.

Az Accorde Zrt.

- a szóbeli panaszt nyitvatartási idejében, székhelyén, minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig, hétfői napon 8 órától 20 óráig,
- elektronikus eléréssel (a fenti e-mail címen) folyamatosan fogadja.

4, A panasz tartalma

A rögzített panasznak minimálisan tartalmaznia kell:

- (i) ügyfél/panaszos nevét,
- (ii) ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét,
- (iii) Telefonszámát,
- (iv) az értesítés módját,
- (v) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését,
- (ii) a panasz rövid leírását,
- (iii) a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- (iv) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát,
- (v) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- (vi) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat,
- (iv) a panaszfelvétel pontos időpontját,
- (v) a panaszfelvétel módját,

- (vi) a panasz rögzítőjének nevét,
- (vii) a megoldás leírását, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezését (amennyiben a panasz orvoslása azonnal megtörténik).

Az ügyfélnek lehetősége van panaszát a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon is benyújtani (2.sz melléklet).

A nyomtatvány a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://mnb.hu/>) is elérhető:

Word formátumban:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-2>

PDF formátumban:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-3>

5, A panasz iktatása

- 5.1 A beérkező panaszokat az Accorde Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles írásban rögzíteni a jelen Szabályzat Mellékletében foglalt panaszfelvételi jegyzőkönyvben.
- 5.2 A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panaszbenyújtás esetén az Accorde Zrt. kérheti a panasz benyújtásának a panasz benyújtására jogosult érintett által történő megerősítését.
- 5.3 Az Accorde Zrt. valamennyi hozzá benyújtott panaszt nyilvántartási rendszerében sorszámmal ellátva iktat.
- 5.4 Az Accorde Zrt. a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Banknak kérésére bemutatja.

Az Accorde Zrt. panaszok iktatására szolgáló nyilvántartási rendszere tartalmazza:

- 5.4.1 az Ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését;
 - 5.4.2 a panasz benyújtásának időpontját;
 - 5.4.3 a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását;
 - 5.4.4 az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.
 - 5.4.5 a panasz megválaszolásának időpontját
- 5.5 A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

6, A panasz kivizsgálása és nyilvántartása

- 6.1. A szóban tett panaszokat a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli késedelem nélkül, lehetőség szerint azonnal orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet és a megoldást az Ügyfél elfogadja, a panaszfelvételi jegyzőkönyvben az ügyintéző a megoldást is rögzíti. Az így kitöltött panaszfelvételi jegyzőkönyvet az eljáró ügyintéző aláírásával látja el és annak egy példányát az Ügyfélnek átadja.
- 6.2. Szóban tett panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az ügyintéző köteles az Ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat (panaszfelvételi jegyzőkönyv sorszáma), illetve annak az ügyintézőnek az elérhetőségét, aki a panaszt a továbbiakban kezelni fogja. Ezután az Accorde Zrt. a panaszt az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések alapján kezeli.
- 6.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Accorde Zrt. és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt az Accorde Zrt. hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Telefonon közölt panasz esetén az Accorde Zrt. felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. Az Accorde az Ügyfél kérésére székhelyén, nyitvatartási időben biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá az Ügyfél ilyen irányú kérelme esetén térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 6.4. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Accorde köteles az adott helyzetben elvárható gondossággal eljárni azért, hogy az Ügyfél sikeres telefonhívás esetén 5 percen belül az illetékes ügyintézővel beszélhessen.
- 6.5. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.
A Accorde Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:
- a) neve,
 - b) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - c) telefonszáma,
 - d) értesítés módja,
 - e) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - f) panasz leírása, oka,
 - g) Ügyfél igénye,
 - h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
 - i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

6. 6 Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Accorde Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek – indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg 30 napon belül - megküldi.
6. 7 A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Accorde Zrt. azon alkalmazottja, aki a panasszal érintett intézkedésben részt vett, vagy a panasszal sérelmezett döntést hozta. Az ilyen alkalmazott a panasszal kapcsolatos eljárásban köteles az Accorde Zrt. részére a tőle elvárható minden segítséget megadni annak érdekében, hogy az alapos panasszal sérelmezett intézkedés vagy döntés orvoslása az Ügyfél érdekeit szem előtt tartva haladéktalanul megtörténhessen.
6. 8 A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve magyar. Külföldi és a magyar nyelvet nem beszélő Ügyfél által kezdeményezett panaszügyben, az Accorde Zrt. Ügyfél által értett nyelven beszélő munkatársa (amennyiben van ilyen) köteles részt venni és az Ügyfél részére nyelvi segítséget biztosítani.
6. 9 Amennyiben a panasz kivizsgálása vagy az azzal kapcsolatos intézkedés megtétele során felmerülő bármely okból a jelen Szabályzatban vagy az Ügyfélnek küldött értesítésben foglalt valamely határidő módosítása válik szükségessé, az Accorde Zrt. erről, a módosítás indokával és a módosított határidő megjelölésével az Ügyfelet írásban értesíti.
- 6.10 Az Accorde Zrt. ajánlott levélben vagy emailben értesíti az Ügyfelet abban az esetben is, ha a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszt alaptalannak tartja és így az Ügyfél kérelmét elutasítja. Ilyen esetben az ügyfél a 7. pontban megjelölt jogorvoslati lehetőséggel élhet.
- 6.11. Az Accorde Zrt. a fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés
- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

- 6.12. A fogyasztónak minősülő ügyfelet az Accorde Zrt. tájékoztatnia kell arról, hogy
- a) a 6.11 a) pontja esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
 - b) a 6.11 b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti

Az elutasító döntésében fel kell tüntetni a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást kell adni arról, hogy az Ügyfél kérheti ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését is.

A fenti formanyomtatványok a Magyar Nemzeti Bank honlapján elérhetőek:

http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok

- 6.13. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

7, Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

- 7.1 Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534, Budapest, BKKP Pf.: 777, telefon: 06-1-489-9100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. Törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálása esetén kezdeményezhető fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás a Magyar Nemzeti Banknál.

- 7.2 Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mnb.hu);

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén,

7.3 bíróság

Kizárólag bíróság járhat el a biztatási kárral, a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel és a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.

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

1. SZÁMÚ MELLÉKLET
PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Jegyzőkönyv sorszám	
Befektető / ügyfél neve	
Érintett befektető / ügyfél lakcíme, értesítési címe	
Érintett befektető / ügyfél telefonszáma	
Értesítés módja	
Jegyzőkönyvet rögzítette (hely és idő megjelölésével)	
Panasz felvételének módja:	telefonos/írásbeli/személyes
Panasz megtételének helye, ideje, módja:	
Szóbeli felvétel esetében	Panasz azonnal elbírált/azonnal nem bírálható el

Leírás, panasszal érintett kifogás elkülönített jelölése	
Csatolt melléletek	
Panasz megoldására tett javaslat	
Kapcsolódó kommunikáció	
Megoldást engedélyezte	
Hiba korrigálását rögzítette	Dátum:
A korrigálást ellenőrizte	
Ügyfélpanasz van?	Panasz beérkezésének időpontja:
MNB panasz kategória, amennyiben nincs korrekció	

DÁTUM:

 BUDAPEST,

ACCORDE Zrt. ALÁÍRÁSA:

ÜGYFÉL ALÁÍRÁSA:

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

FOGYASZTÓI PANASZ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

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 szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a 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 (pl. lakáshitel, KGFB):

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.]

DÁTUM:

BUDAPEST,

ALÁÍRÁS: