

TERVEZET

A Kormány

... /2016. (...) Korm. rendelete

az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

A kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény 201. § (1) bekezdés c) pontjában kapott felhatalmazás alapján, az Alaptörvény 15. cikk (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a Kormány a következőket rendeli el:

1. §

(1) Az ÁÉKBV-alapkezelő a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény 23. § (1) bekezdése szerinti

- a) szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig, de legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
- c) írásbeli panaszt elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

(2) Telefonon történő panaszkezelés esetén az ÁÉKBV-alapkezelő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

(3) Az ÁÉKBV-alapkezelő a szóbeli panaszt – a (4) bekezdésben meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az ÁÉKBV-alapkezelő 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 – az (5) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(4) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ÁÉKBV-alapkezelő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – az (5) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(5) Az ÁÉKBV-alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

(6) A panasz elutasítása esetén az ÁÉKBV-alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint, illetve attól függően, hogy a panaszos befektetőként vagy ügyfélként tett panaszt – a Felügyelet vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Az előbbiektől függően meg kell adni vagy a Felügyelet levelezési címét vagy a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

(7) Az ÁÉKBV-alapkezelő az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készít

TERVEZET

(8) Az ÁÉKBV-alapkezelő a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

2. §

Ez a rendelet 2017. január 1-jén lép hatályba.