

**AXIOM Alapkezelő Zrt.
Panaszkezelési Szabályzat 6.0**

Hatályos: 2023.10.16-tól

Verziószám	Hatály	Elfogadó határozat	Módosítás célja	Dokumentum azonosító	Megjegyzés
1.0	2017. 12.04.-től	1/2017. 12.04. vezérigazgatói határozat	-	013	-
2.0	2019. 03.01.	1/2019.03.01.	Jogszabályi rendelkezéseknek való megfelelést szolgáló felülvizsgálat	013	-
3.0	2020.05.08	1/2020.05.08. vezérigazgatói határozat	Felülvizsgálat	013	-
4.0	2020.07.16	3/2020.07.16. vezérigazgatói határozat	Felelős változtatása	013	-
5.0	2021.11.18	1/2021.11.18	Felülvizsgálat	013	-
6.0	2023.10.16.	2/2023.10.16.	Felülvizsgálat	013	

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 A Szabályzat célja

Az AXIOM Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: „**Alapkezelő**” vagy „**Társaság**”) jelen Panaszkezelési Szabályzatának (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy az Alapkezelő üzleti tevékenységével és üzemszerű tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

1.2 Szabályzat hatálya

A jelen Szabályzat hatálya kiterjed az Alapkezelő minden a Kbtv. és Bszt. hatálya alá eső tevékenységre.

2. PANASZ FOGALMA

Jelen szabályzat alkalmazásában panasznak minősül minden, szóban (személyesen) vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, az Alapkezelő magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, nem pontos tájékoztatáshoz vagy az Alapkezelő termékével szemben felmerülő, illetve egyéb, a befektetési szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

Nem minősül panasz, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve a Forgalmazók által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó egyéb felvilágosítást.

3. PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS TERÜLET

A Társaság mérete nem teszi lehetővé külön egység felállítását, így a Vezérigazgató felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért, továbbá a Compliance Officer feladata a panaszok, illetve a panaszkezelés elemzése, illetve annak megállapítása, hogy azok jeleznek-e, illetve kezelnek-e bármilyen kockázatot vagy problémát. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát

4. PANASZFELVÉTELI HELYEK

Panasz szóban, vagy írásban az 1. számú mellékletben található nyomtatvány használatával tehető

- a) személyesen a Társaság telephelyén, munkanapokon 8.00 – 17.00 óra között
- b) telefonon a 06 1 445 1711számon minden nap az üzleti órákban
- c) írásban személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén 1037 Budapest, Bécsi út 271., levélben, az alábbi postacímen: AXIOM Alapkezelő Zrt. 1037 Budapest, Bécsi út 271. e-mailben, az info@axiomfunds.net címre, küldött dokumentumban.

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz az Ügyfél aláírásával, meghatalmazotton keresztül történő írásbeli panasz a meghatalmazott aláírásával, eredetiben csatolt, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással érvényes.

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

A telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Az ügyintézés nyelve: magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell az Ügyfél által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszkezelésnek mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására.

Az Ügyfél által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj felszámolása nélkül kerül sor. A panaszok kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi.

5. A PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA

Az ügyintézés nyelve: magyar.

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

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató (Társaság) neve és címe.

Az Alapkezelő a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A fentieknek megfelelően rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszleveleket minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell az Alapkezelő Operatív vezetőjének. Ha az ügyfél bizonylattal, vagy egyéb irattal kiegészíti a bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni kell a panaszbejelentéshez.

Az Alapkezelő Operatív vezetője rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat, majd haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

Az Operatív vezető szükség szerint frissíti az 1. és 2. számú mellékletek tartalmát, és gondoskodik arról, hogy az Alapkezelő panaszügyi nyilvántartása mindenkor az aktuális állapotoknak megfelelő helyzetet mutassa.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) az Ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- d) a c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszelevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával, a vonatkozó jogszabályi alapon kivizsgálni és annak alapján orvosolni vagy elutasítani a konkrét panaszt. A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a valóságos tényállást.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg. A Társaság a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybevett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy az Alapkezelő által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik

A válasz elektronikus úton történő megküldésére csak akkor kerülhet sor, ha az olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával történik, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Az elektronikus úton történő küldés nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató nem biztosítja a fentiek szerinti rögzítést vagy ha a Társaság – függetlenül attól, hogy e rendszer biztosított - a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

Amennyiben az ügyfél panasza:

- a) Nem megalapozott: az Alapkezelő az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt.
- b) Megalapozott: az Operatív vezető intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről írásban tájékoztatja. Az Alapkezelő a panasz bejelentését követő 30 napon belül az ügyfélnek érdemi választ kell, hogy adjon.

6. JOGORVOSLAT

1. Fogyasztó esetén:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testülethez
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ-hoz
- c) bíróság-hoz.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasza jellege szerint a fenti hatóságokhoz, testületekhez történő fordulása esetén az Alapkezelőtől az alábbi elérhetőségeken igényelheti az alábbi hatóságok, testületek előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését:

Postai cím: 1037 Budapest, Bécsi 271.

Telefonszám: +36-1-445-1711

E-mail: info@axiomfunds.net:

Az egyes hatóságok eljárásával kapcsolatos információk:

Pénzügyi Békéltető Testület (ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172 telefon: 06-80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>)

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

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 ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>, továbbiakban: Felügyelet)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény ("Mnbtv.") 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás az MNB hatáskörébe tartozik. Eszerint a Felügyelet ellenőrzi:

- a) az Mnbtv. 39. §-ban meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) által a 39. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel (a továbbiakban: fogyasztó) szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
- b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
- c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
- d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek, valamint
- e) az Mnbtv. szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén.

2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén

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

7. ADATKEZELÉS

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas kezeléséről a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően. A panasz elintézése után az Alapkezelő törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

Az Alapkezelő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

A panaszkezelés során az Alapkezelő 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 termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és a panasz megválaszolásához szükséges egyéb adat,
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

1. számú melléklet

AXIOM/...../20.....

PANASZKEZELÉSI NYOMTATVÁNY

Ügyfél adatok:	
Panaszt benyújtó ügyfél neve:	
Lakcím/székhely cím:	
Levelezési cím:	
E-mail cím:	
Értesítés módja (levél / e-mail):	
Csatolt dokumentumok (pld: számlakivonat, szerződés vagy közhiteles meghatalmazás stb.)	

Panasz oka: (kérjük jelölje meg a panaszbenyújtásának okát X-szel:)			
Nem nyújtottak szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	Nem megfelelő díj, költség terhelés; nem megfelelő kamat mérték, ezek változásával nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Nem a megfelelő, igényelt szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/>	Járolékos költségekkel nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	Egyéb szerződéses feltételekkel nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Nem megfelelően nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	A kártérítés összege nem megfelelő mértékű	<input type="checkbox"/>
A szolgáltatást megszüntették	<input type="checkbox"/>	A kártérítési igényemet visszautasították	<input type="checkbox"/>
Károm keletkezett	<input type="checkbox"/>	Nem megfelelő mértékű kártérítést kaptam	<input type="checkbox"/>
Nem voltam elégedett az ügyintézés körülményeivel	<input type="checkbox"/>	Szerződés felmondása	<input type="checkbox"/>
Téves tájékoztatást nyújtottak	<input type="checkbox"/>	Egyéb panasz	<input type="checkbox"/>
Hiányos tájékoztatást kaptam	<input type="checkbox"/>		

Az AXIOM Alapkezelő Zrt., az ügyfél által benyújtott panaszt a kézhez vételtől számított 30 nap alatt vizsgálja ki, válaszolja meg írásban az ügyfél részére!

Egyéb típusú panasz megnevezése: (amennyiben a fentiek alapján nem tudja behatárolni a panasz okát kérjük, itt jelölje meg)

AXIOM Alapkezelő Zrt. tölti ki!

Az AXIOM Alapkezelő Zrt. intézkedési megoldása a benyújtott panasszal kapcsolatban:

A kijelölt felelős és végrehajtási határidő:

(AXIOM Alapkezelő Zrt. tölti ki!)

Felelős(ök) megnevezése:	
Végrehajtási határidő:	30 nap
Panasz felvételének időpontja: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)	
A szerződés száma, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél benyújtotta:	
Átvevő aláírása:	

A panasz felvételére vonatkozó információk:

(Operatív vezető tölti ki!)

Panaszbenyújtásának módja: aláhúzendő	személyesen/telefonon/postai levélben/e-mailben
A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél megteszi: aláhúzendő	Befektetési jegy forgalmazása / Portfóliókezelés / Egyéb adminisztráció
Panaszkezelő aláírása, átvétel dátuma:	

2. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV

Panasz benyújtásának felvételéről
személyesen vagy telefonon közölt panaszügyek esetében

A jegyzőkönyv felvételre került az **AXIOM Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1037 Budapest, Bécsi út 271.; cégjegyzékszám: 01-10-049085, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, a továbbiakban: Társaság) által.

A jegyzőkönyv felvételén jelen vannak:

Társaság részéről:

_____ (munkatárs neve) _____

Ügyfél neve: _____

Ügyfél címe/székhelye: _____

Ügyfél levelezési címe: _____

1. Panasz benyújtásának módja: személyesen/telefonon¹
2. A jegyzőkönyv felvételének pontos időpontja: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

3. A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél megteszi:
Befektetési jegy forgalmazása / Portfóliókezelés/ Egyéb adminisztráció²

4. A szerződés száma, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél benyújtotta:

5. A panasz részletes leírása:

¹ aláhúzendó

² aláhúzendó

6. Az ügyfél által benyújtott dokumentumok felsorolása (fénymásolatot csatolni szükséges!)

7. Operatív vezetőnek továbbításra került: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

--

Kelt: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

--

Aláírások:

Jegyzőkönyvet felvevő aláírása

Ügyfél aláírása (személyes közlés esetén)

Dátum: _____

Dátum: _____

Jegyzőkönyv hitelesítője (felettes)

Operatív vezető aláírása a jegyzőkönyv
átvételekor

Dátum: _____

Dátum: _____