

Indotek-Investments Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés időpontja: 2012. május 1.

Alapkezelő elfogadó határozatának száma: 1/2012. (IV.30) számú határozat

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy az Indotek-Investments Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és a befektetők által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésre vonatkozó eljárásrendet a Társaság szervezetén belül, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

I.3. A Szabályzat alanyi hatálya

Az e Szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek minden, a panaszkezeléssel érintett munkavállaló számára.

I.4. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások

- a) a befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról szóló 2011. év CXCVIII. törvény (a továbbiakban: Bat.),
- b) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Pzfvtv.),
- c) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (a továbbiakban: PSZÁF) panaszügyiintézési mintaszabályzata.

I.5. A Szabályzatért felelős személy

Jelen Szabályzat aktualizásáért, felülvizsgálatáért a Back Office vezető felelős.

II. A PANASZ

Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, magatartásával szemben felmerülő vagy mulasztásával kapcsolatos minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha a befektető a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

III. A PANASZOS

1. Panaszos lehet az a személy, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában a

befektető, aki a társaság által kezelt befektetési alap által kibocsátott befektetési jegy tulajdonosa, vagy a Társaság által létrehozandó befektetési alap jegyzési eljárása során a befektetési jegyeket lejegyezni kívánó személy. Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST VÉGZŐ SZAKMAI TERÜLET

A Társaságon belül a panaszfelvételt és panasz kivizsgálását a Back Office terület végzi. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben, mulasztásban vagy döntésben részt vett.

V. A PANASZ FELVÉTELE

1. A panasz írásban (postai levélben, elektronikus levélben, illetve telefaxon) nyújtható be a Társasághoz az alábbi helyeken:

Levelezési cím: 1148 Budapest, Kerepesi út 52.
Elektronikus levelezési cím: alapkezeslo@indotek.hu
Telefonszám: +36 1 688 1700
Telefaxszám: +36 1 688 1701

VI. A PANASZ KEZELÉSE

1. A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (1148 Budapest, Kerepesi út 52.).

2. A panaszost minden esetben azonosítani szükséges. A panaszostól az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat, nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.

3. A Társaság az írásban, illetve szóban érkezett panaszt kivizsgálja és a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját azonnal (telefonos panasz esetén szóban), illetve ha az nem lehetséges a panasz közlését követő harminc napon belül írásban megküldi a befektetőnek.

4. Amennyiben a befektető a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól a bejelentés felülvizsgálatát. A Társaság felülvizsgálat esetén az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított újabb harminc napon belül tájékoztatja a befektetőt.

5. Ugyanazon befektető második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság a továbbiakban nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

6. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a befektetőt arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárását vagy a PSZÁF által működtetett Pénzügyi Békéltető Testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a PSZÁF-nak és a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségét.

7. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

8. A panasz díjmentesen nyújtható be. A panasz kivizsgálásáért a Társaság díjat a befektetővel szemben nem számít fel.

VII. JOGORVOSLATOK

1. Abban az esetben, ha a befektető a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, a Pszáftv. értelmében lehetősége van reklamációjával írásban a PSZÁF-hoz fordulni, ahol kezdeményezheti a PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárását. A PSZÁF ügyfélszolgálat levelezési címe: 1013 Budapest 1535 Budapest 114., Pf.777. Email: ugyfelszolgalat@pszaf.hu, Telefon: (06 40) 203-776.

2. Abban az esetben, ha a befektető a kapott választ nem fogadja el, a befektető kezdeményezheti a jogvita elintézését közvetítő segítségével. A közvetítői névjegyzéket az igazságügyért felelős miniszter vezeti, a közvetítői névjegyzék elérhető a www.irm.gov.hu/kozerdeku_informaciok címen.

3. Ha a befektető fogyasztónak minősülő személy (az az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy), a közte és a Társaság között létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével (érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, szerződésszegéssel) kapcsolatban kezdeményezheti a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület eljárását. Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., Telefon: +361-489-9100, Email: pbt@pszaf.hu

4. A befektető a panaszát bírósági úton is érvényesítheti.

VIII. NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság három évig őrzi meg.

2. A Társaság a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, a befektetők panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

3. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a befektető nevét/cégnevét,
- b) a befektető székhelyét/levelezési címét,
- c) a befektető telefonszámát,
- d) a befektető email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- e) a panasz leírását,
- f) a panaszos igényét,
- g) a panasz benyújtásának időpontját,
- h) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- i) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- j) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

k) a panasz megválaszolásának időpontját.

4. A Társaság a panaszt a beérkezése napján rögzíti a panaszügyi nyilvántartási rendszerében.

IX. A PANASZÜGYINTÉZÉssel KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

2. A Társaság a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységi kört, működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a Társaság tevékenységébe.

3. A Társaság panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a befektetői igényekre és saját üzletpolitikájának ügyfélbarát szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Jelen Szabályzat nyilvános. A Szabályzatot a Társaság a honlapján közzéteszi, illetve székhelyén kifüggeszti.