

Jelen Panaszkezelési szabályzat az MV Development Ingatlan Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Alapkezelő) üzleti tevékenységeivel vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors rendezésére vonatkozik. Az Alapkezelő a kollektív befektetési formákról és kezelőikről szóló 2014. évi XVI. törvény (Kbftv.) szerinti alternatív befektetési alapkezelő.

I. Fogalmi meghatározások

Panasz: az Alapkezelő tevékenységével, mulasztásával, az Alapkezelő által kezelt befektetési alapok működésével, vagy az Alapkezelő alkalmazásában állók részéről tanúsított magatartással szemben felmerülő minden, Panaszos által előterjesztett egyedi kérelem vagy bejelentés. Nem minősül panasznak, ha a Panaszos általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Befektető: az Alapkezelő által kezelt befektetési alap befektetési jegyének tulajdonosa.

Ügyfél: aki a Kbftv. alapján a befektetési alapkezelőtől szolgáltatást vesz igénybe, ide nem értve a befektetőt.

Panaszos: az a Befektető/Ügyfél, aki panaszt terjesztett elő. A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

Meghatalmazott: a Panaszos meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki 18. életévét még nem töltötte be. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alapkezelő vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a képviseletben eljáró benyújtó teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban foglalt meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panasz benyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában az Alapkezelő közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

II. A panasz bejelentése, fogadása

1. Az Alapkezelőhöz szóbeli panasz benyújtható:

a) személyesen vagy meghatalmazott útján a székhelyén (1052 Budapest, Türr István utca 8.) minden munkanapon 8 órától 12 óráig;

b) telefonon a +36-1-374-0640 telefonszámon, minden munkanapon (a keddet kivéve) 8 órától 12 óráig, kedden 8 órától 20 óráig;

2. Az Alapkezelőhöz írásbeli panasz benyújtható:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján az Alapkezelő székhelyén,

b) postai úton a 1052 Budapest, Türr István utca 8. címre címezve az Alapkezelő részére,

c) telefaxon, a +36-1-374-0640 fax számon,

d) elektronikus levélben, az alábbi címen: a.balogh@mvdevelopment.hu

3. A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

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

5. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5. Szóbeli panasz:

5.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő jegyzőkönyvet vesz fel.

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

5.3. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak át kell adni, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak meg kell küldeni.

5.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) a Panaszos neve,

b) a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

d) a panasszal érintett szolgáltató (Alapkezelő) neve és címe,

e) a Panaszos panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

f) a panasszal érintett szerződés száma, illetve egyéb, azonosításra alkalmas megjelölés,

g) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot az Alapkezelő 30 napon belül megküldi a Panaszosnak.

6. Írásbeli panasz:

6.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül az Alapkezelő megküldi a Panaszosnak.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

7. Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a Panaszostól:

a) neve,

b) szerződésszáma

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 az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat és
- k) a panaszos igénye.

8. A panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli az Alapkezelő.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

9. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos 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):

Elérhetőségek:

(levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172., meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., telefon: (06 80) 203 776 e-mail cím: www.penzugyibekeltetotestulet.hu.);

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Elérhetőségek:

(levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>);

c) bíróság.

10. 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.

11. A fogyasztónak minősülő ügyfél a 9. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

12. Fogyasztónak nem minősülő Panaszos a 9. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

13. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alapkezelő nyilvántartást vezet.

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 válaszlevél postára adásának dátumát.

14. A panaszt és az arra adott választ az Alapkezelő öt évig megőrzi.

VI. Közzététel

15. Az Alapkezelő jelen Panaszkezelési Szabályzatát a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.