

**A SZÉCHENYI TŐKEALAP-KEZELŐ ZRT.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Hatályba lép a 9/2018. (03.14.) számú Vezérigazgatói Utasítással



---

Dr. Csuhaj V. Imre  
elnök-vezérigazgató

2018. március 14.

## **1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA**

### **1.1. A Szabályzat személyi és tárgyi hatálya**

A Széchenyi Tőkealap-kezelő Zrt. (a továbbiakban: „**Alapkezelő**”) az általa kezelt alapokból kis- és középvállalkozások részére teljesített tőkeinjekció mellett, stratégiai szintű üzleti–pénzügyi tanácsadási szolgáltatással is segíti a portfólió-társaságok növekedését, termékfejlesztését, piaci bővülését, exporttevékenységüket, munkahely-teremtési céljaikat, illetve strukturális átalakulásukat. Mindezen tevékenységek kifejtése során az Alapkezelő elsődleges céljai közé tartozik a vele kapcsolatban kerülő, jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: „Szabályzat”) 1.2 pontjában meghatározott ügyfelektől érkező panaszoknak a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek és a Szabályzatnak megfelelő kezelése. A panaszok ésszerű és gyors kezelése érdekében az Alapkezelő jelen Szabályzatát a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló **2014. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Kbtv.)** rendelkezéseire és a **Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló ajánlására** figyelemmel készítette el.

### **1.2. Az ügyfél fogalma**

A jelen Szabályzat értelmében ügyfélnek minősül az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, **aki az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban** (személyesen, telefonon) **vagy írásban** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) **közli**, vagy közölte.

### **1.3. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység**

A panaszbejelentések fogadását a Titkárság végzi, amely haladéktalanul továbbítja a beérkezett panaszokat a **compliance feladatok ellátásáért felelős szakterület** részére, amely a panaszkezelésért felelős szervezeti egység az Alapkezelő szervezetén belül. A compliance feladatok ellátásáért felelős szakterület gondoskodik a fentiekén kívüli, panaszkezelés körébe tartozó minden feladat ellátásáról, a panasz tárgyától és tartalmától, a panasz jellegétől függően bevonva a panasz kivizsgálásába és a válasz elkészítésébe az Alapkezelő további szervezeti egységeit, és koordinálva azok tevékenységét.

A compliance feladatokért felelős szakterület biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

## **2. A PANASZ BEJELENTÉSE, FOGADÁSA**

2.1. A panaszosok a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be az Alapkezelőhöz:

### **2.1.1. a szóbeli panaszt**

- (a) személyesen vagy meghatalmazott útján, az Alapkezelő székhelyén (1072 Budapest, Rákóczi, út 42.), minden hétfőn és szerdán 10-14 óráig.
- (b) telefonon a 36 1/413-2740 telefonszámon, minden munkanapon 9-16 óráig.

### **2.1.2. az írásbeli panaszt**

- (a) levélben az alábbi postacímen: Széchenyi Tőkealap-kezelő Zrt.,1072 Budapest, Rákóczi út 42.
- (b) elektronikus levélben az alábbi címen: [tokebefektetes@szta.hu](mailto:tokebefektetes@szta.hu)

- 2.2. A panaszosnak lehetősége van telefonon időpontot kérni a panasz Alapkezelő székhelyén történő felvételére, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtására, a 2.1. pontban meghatározott módon, illetve helyen. Az Alapkezelő ügyintézője telefonon vagy e-mail útján nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról. **Az Alapkezelő javasolja, hogy a panaszos lehetőség szerint írásban nyújtsa be a panaszát,** vagy ha szóbeli panaszbejelentést kíván tenni, akkor éljen az előzetes időpontkérés lehetőségével.
- 2.3. Amennyiben a panaszbejelentés elektronikus levél formájában érkezik, vagy a panaszos egyébként kinyilvánította, hogy kész a válasz elektronikus üzenetben való fogadására, az Alapkezelő a panaszost elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.
- 2.4. A panaszos bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ a megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy postai levél formájában.
- 2.5. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, illetve a panaszos személyének, ügyfél státuszának azonosításához, az Alapkezelő telefonon, illetve írásban megkeresheti a panaszost a hiányzó adatok pótlása érdekében.
- 2.6. Az Alapkezelő lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett – az MNB által közzétett panaszbejelentési formanyomtatványt alkalmazza (1. számú melléklet).
- 2.7. A panasz jellegétől és tartalmától, a panaszos ügyfél státuszától függ, hogy a panaszbejelentéshez, illetve a kivizsgáláshoz panaszosnak mely adatokat, információkat és okiratokat kell az Alapkezelő rendelkezésére bocsátania, azonban a **3.3. pont a), b), d), f) alpontjaiban foglaltakat a panaszbejelentésnek tartalmaznia kell ahhoz,** hogy az adott panaszbejelentés a panaszkezelés tárgyául szolgálhasson, annak kivizsgálása megkezdődhessen. **A panasz kivizsgálására és megválaszolására 30 nap áll az Alapkezelő rendelkezésére** attól kezdődően, hogy a mind a benyújtó személye (ügyfél), mind a tartalma szerint panasznak minősülő bejelentés az Alapkezelő rendelkezésére áll, ezért lényeges, hogy a panaszbejelentés tartalmazza mindazokat az elemeket, amelyek az eredményes panaszkezeléshez, a bejelentés érdemi elbírálásához szükségesek.
- 2.8. Annak megítélése során, hogy egy bejelentés a Szabályzat szerinti panasznak minősül-e, akként kezelendő-e, figyelembe veendő a bejelentés tartalma, illetve, hogy ügyféltől érkezik-e a megkeresés. Nem kezelendő panaszként a bejelentés, ha nem ügyféltől érkezik, illetve, ha az ügyfél kérést vagy javaslatot fogalmaz meg. Nem kezelendő panaszként az a megkeresés, levél sem, mely nem az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó konkrét kifogást fogalmaz meg.
- 2.9. Az Alapkezelő adatai, elérhetőségei:

**Széchenyi Tőkealap-kezelő Zrt.**

Cégjegyzékszám: 01-10-043959  
Székhely: 1072 Budapest, Rákóczi út 42.  
Emailcím: [tokebefektetes@szta.hu](mailto:tokebefektetes@szta.hu)  
Telefon: +361/413-2740

### **3. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA; VÁLASZADÁS A PANASZRA**

- 3.1. Az Alapkezelő a **személyesen közölt vagy a telefonon bejelentett szóbeli panaszt**, amennyiben valamennyi szükséges információ rendelkezésre áll (beleértve a panaszos ügyfél minőségének azonosításához szükséges, igazolt adatokat) **azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja**. Ha ez nem lehetséges vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve az nem vezet a panaszos szempontjából eredményre, az Alapkezelő a panaszról és – adott esetben – az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egymásolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – álláspontjával együtt – a 3.4 pontban írtaknak megfelelően megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Amennyiben a személyesen tett szóbeli panaszbejelentés alkalmával felvett jegyzőkönyv nem tartalmazza az Alapkezelőnek a panasszal kapcsolatos álláspontját (pl. ha ahhoz további adatok, információk beszerzése és körülmények megvizsgálására van szükség), úgy az Alapkezelő panasszal kapcsolatos álláspontját az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően küldött válaszlevél tartalmazza.
- 3.2. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az Alapkezelő köteles a panaszossal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 3.3. A 3.1 szerinti **jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza**, a panaszos adatai és a panasz tárgyát, a panasz alapjául fekvő tényállást illetően a panaszos által előadott és igazolt adatok alapján:
- (a) a panaszos neve,
  - (b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, amennyiben rendelkezésre áll, elektronikus elérhetősége, az értesítés panaszos által választott módja,
  - (c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - (d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, a panaszos igénye,
  - (e) a panasz alátámasztásához esetlegesen rendelkezésre álló eredetiben bemutatott, vagy másolatban átadott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - (f) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetén érvényes meghatalmazás,
  - (g) egyéb releváns körülmények,
  - (h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  - (i) a panaszt felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása.
- 3.4. Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30 napon belül megküldi a panaszosnak**. A panaszos ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó -panaszára az Alapkezelő a jogszabályi követelményeknek megfelelő válaszát a korábbi panaszra adott válaszlevélre utalással vagy annak csatolásával is megadhatja.
- 3.5. A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (a továbbiakban: „Felügyelet”) fordulhat.
- 3.6. Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ legalább öt (5) évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
- 3.7. Az Alapkezelő a jelen szabályzatot a honlapján közzéteszi.

- 3.8. Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel, mint panaszossal szemben külön díjat nem számíthat fel.
- 3.9. **A panaszos adatait az Alapkezelő az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.** Az Infotv. 6. § (6) bekezdése értelmében az érintett kérelmére, kezdeményezésére indult bírósági vagy hatósági eljárásban az eljárás lefolytatásához szükséges személyes adatok tekintetében az érintett hozzájárulását vélelmezni kell. A panaszos panaszbejelentése – az abban közölt vagy hivatkozott adatok, tényállási elemek tekintetében – a panaszos ezen adatok, információk Alapkezelő általi kezeléséhez, az azokhoz való hozzáféréshez való hozzájárulásnak minősül.
- 3.10. Az Alapkezelő fogadja, megvizsgálja az ügyfelek panaszának minősülő és a jelen Szabályzat szerinti panaszkezelés hatálya alá eső bejelentéseit és válaszol azokra, azonban nem ad pénzügyi vagy befektetési tanácsot és nem szolgál olyan információval, amely nem tartozik a panaszkezelés hatáskörébe vagy amellyel kapcsolatban titoktartási kötelezettség terheli.

#### **4. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS**

- 4.1. Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Az Alapkezelő nyilvántartást vezethet – az általa megválaszolt – azon megkeresésekről is, melyek nem minősülnek panaszoknak, így nem esnek a jelen Szabályzat szerinti panaszkezelés hatálya alá.
- 4.2. A panaszkezelési nyilvántartásnak a 3.3 pontban leírtakon túlmenően tartalmaznia kell legalább:
- (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) a (c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - (e) a panasz megválaszolásának időpontját (postai úton történő válaszadás esetén a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát).

#### **5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL VALÓ TÁJÉKOZTATÁS**

- 5.1. Amennyiben a panaszos a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet és új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az Alapkezelőtől a 2.9 pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés, illetve az arra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben az Alapkezelő ismét megvizsgálja panaszát. Ezen ismételt felülvizsgálatra a panasz kezelésére vonatkozó, jelen Szabályzatban foglalt szabályok egyebekben megfelelően alkalmazandóak, azzal, hogy az Alapkezelő az által elvégzett ezen felülvizsgálat eredményéről a panaszos e pont szerinti új bejelentése vételétől számított 30 napon belül megküldött válaszában tájékoztatja a panaszost.

5.2. Abban az esetben, ha a panaszos a kapott **választ nem fogadja** el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az Alapkezelő nem megfelelően kezelte, a **panaszos igényétől függően az Felügyelethez vagy a polgári perrendtartás szerinti bírósághoz fordulhat.**

5.3. Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségei:

**MAGYAR NEMZETI BANK  
PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT**

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Telefon: + 36 80/203-776  
Fax: + 36 1/489-9102  
Email: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)  
Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

## **6. ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

Jelen vezérigazgatói utasítás 2018. március 14. napján lép hatályba, a hatályba lépésével párhuzamosan pedig a 11.1/2014 (07.18.) számú vezérigazgatói utasítás hatályát veszti.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ 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 panaszja és igénye

**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (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 panaszja van

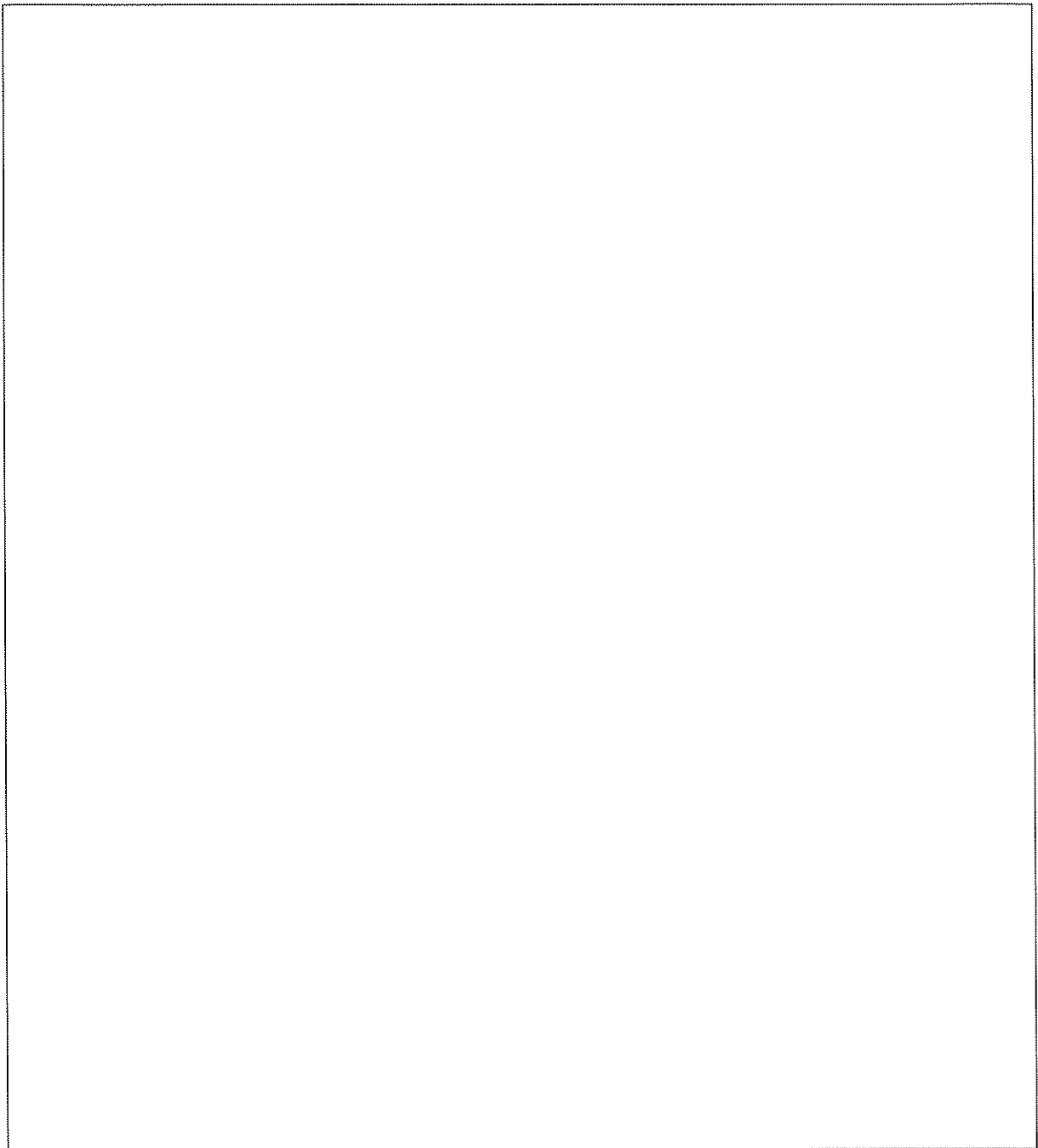


Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

**II. A panasz részletes leírása:**

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]



Kelt:

Alírás: