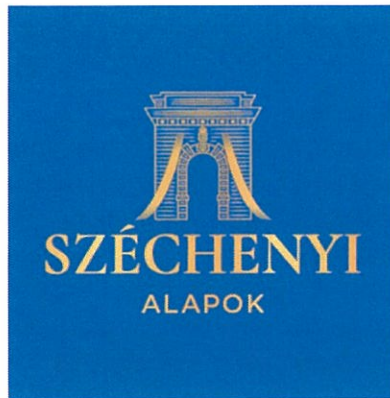




**A SZÉCHENYI ALAPOK ZRT.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Hatályba lép a 10/2025. (11.24.) számú Vezérigazgatói Utasítással

Deme Géza
elnök-vezérigazgató

2025. november 24.

1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA

1.1. A Szabályzat személyi és tárgyi hatálya

A Széchenyi Alapok Zrt. (a továbbiakban: „Alapkezelő”) tevékenysége 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 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) személyesen vagy meghatalmazott útján, az Alapkezelő székhelyén (1072 Budapest, Rákóczi, út 42.), minden hétfőn és szerdán 10-14 óráig.
- (b) levélben az alábbi postacímen: Széchenyi Alapok Zrt., 1072 Budapest, Rákóczi út 42.
- (c) elektronikus levélben az alábbi címen: tokefektetes@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 az 1. számú melléklet szerinti formanyomtatványt alkalmazza.
- 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.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a panaszosoktól:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

- 2.8. 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.
- 2.9. 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.

2.10. Az Alapkezelő adatai, elérhetőségei:

Széchenyi Alapok Zrt.

Cégjegyzékszám: 01-10-043959
Székhely: 1072 Budapest, Rákóczi út 42.
Emailcím: 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 ha fogyasztónak minősül akkor 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 panasznak, 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 alkalmazandók, 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 (ha fogyasztónak minősül) 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
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

6. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Jelen vezérigazgatói utasítás kihirdetés napján lép hatályba, a hatályba lépésével párhuzamosan pedig a 7/2023 (11.28.) számú vezérigazgatói utasítás hatályát veszti.

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

I. Ügyfél panasza 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.]

II. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás: