

a

Gránit Alapkezelő Zrt.

Panaszkezelési Szabályai

Közzétéve: 2025.05.22

Hatályba lépés napja: 2025.05.22



1 A panasz bejelentésének módjai

1.1 Személyesen

A Gránit Alapkezelő Zrt. a személyesen benyújtott szóbeli panaszokat az Alapkezelő székhelyén, a 1134 Budapest, Váci út 17.. szám alatt, munkanapokon 08:00 órától 16:00 óráig fogadja.

1.2 Telefonon

Telefonon közölt szóbeli panasz munkanapokon 08:00 órától 16:00 óráig, a hét második munkanapján 08:00 órától 20:00 óráig a 06 30 182 1800 telefonszámon terjeszthető elő.

1.3 Írásban

Írásos panasz a Gránit Alapkezelő

- központi levélcímére: 1134 Budapest, Váci út 17.
- e-mailen a panasz@granitalapkezes.hu címre terjeszthető elő.

Tájékoztatjuk, hogy eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Alapkezelő meghatalmazás mintája letölthető az Alapkezelő honlapjáról, a www.granitalapkezes.hu oldalról, továbbá hozzáférhető az Alapkezelő székhelyén.

2 A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni

- név,
- lakcím (székhely), illetve levelezési cím,
- ügylet azonosítója (*szerződésszám, hitelazonosító szám, bankszámlaszám, bankkártya száma, stb.*),
- telefonszám,
- a panasszal érintett szolgáltatás megnevezése,
- panasz részletes, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő leírása, és az Ön igénye,
- panasza alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata,
- értesítési cím,
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén érvényes meghatalmazás (*a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvénybe foglalt*

követelményeknek kell megfelelnie, illetve meghatalmazás minta a Gránit Alapkezelő Zrt. honlapján is elérhető).

3 A panaszok fogadása

3.1 Szóban előterjesztett panaszok

Az Ön által előterjesztett szóbeli panaszt az Alapkezelő - az alábbi eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy annak megoldási javaslatával Ön nem ért egyet, az Alapkezelő munkatársa a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén Önnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén, a panaszra adott válasszal együtt Önnek megküldi.

A jegyzőkönyvben rögzített adatok megegyeznek a telefonon előterjesztett panaszok esetén rögzített jegyzőkönyv adataival.

A szóbeli panasz felvételét követően az Alapkezelő munkatársa tájékoztatja Önt a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

3.2 Telefonon előterjesztett panaszok

Az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

Telefonon történő panaszkezelés esetén tájékoztatjuk panaszja egyedi azonosítójáról, valamint arról, hogy az Alapkezelő és az Ön közötti telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és azt 5 évig megőrzi. Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását valamint erre vonatkozó kérése esetén huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, illetve a hanganyag másolatát.

Az Alapkezelő a jegyzőkönyvet a panaszra adott, indokolást is tartalmazó válasszal együtt megküldi a közlést követő 30 naptári napon belül. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- (a) az Ügyfél neve;
- (b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- (c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- (d) A panasszal érintett szolgáltató (az Alapkezelő) neve és címe;
- (e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- (f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám, tranzakció-azonosító;
- (g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- (h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;

- (i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- (j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

3.3 Írásban előterjesztett panaszok

Írásos panaszát előterjesztheti az Ön által írt levélben, továbbá az Alapkezelő honlapjáról, a (www.granitalapkezezo.hu) letöltött és Ön által kitöltött Panaszbejelentő Nyomtatványon (Jegyzőkönyv), vagy a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az Alapkezelő a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

3.4 E-mail útján előterjesztett panaszok

Panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja az Alapkezelő részére szabad szöveges formában, vagy az Alapkezelő honlapjáról letölthető Panaszbejelentő Nyomtatvány, illetve a Felügyelet által közzétett formanyomtatvány kitöltésével és annak elektronikus úton történő megküldésével.

Az Alapkezelő e-mail útján nem adhat ki ügyféladatot, vagy értékpapírtitoknak minősülő információt, illetve üzleti titkot képező adatot. Tekintettel arra, hogy e-mail váltás során nem oldható meg a teljes körű ügyfél-beazonosítás, ezért e-mail útján csak olyan választ áll módunkban küldeni az Ön részére, mely általános információkat tartalmaz. Amennyiben nem elégséges az általános jellegű válasz, a panasszal érintett észrevételét postai úton válaszolja meg az Alapkezelő.

4 A panaszok megválaszolása

Az Alapkezelő teljeskörűen vizsgálja és megválaszolja a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, az Alapkezelő részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alapkezelőnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alapkezelő nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi Önnek. Ugyanezen határidő vonatkozik azokra a panaszokra is, amikor a szóban előterjesztett panaszok azonnali megoldása nem lehetséges, vagy azzal Ön nem ért egyet és emiatt jegyzőkönyv kerül felvételre.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Alapkezelőhöz érkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétféjére, vagy munkaszüneti napra esik, a válaszlevél megküldésének határideje a munkaszüneti napot megelőző munkanap.

A jogszabály által szabott panaszkezelési határidő betartásán túl az Alapkezelő szükségtelen késedelem nélkül ad választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, tájékoztatjuk Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöljük a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Az Alapkezelő 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. Az Alapkezelő arra törekszik, hogy a tartalmi pontosság és szakmaiság mellett a választ Önnek érthető módon fogalmazza meg.

A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő tájékoztatja Önt arról is, hogy álláspontunk szerint a panasz:

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a panasz mindkét témakört érintette, akkor tájékoztatjuk Önt, hogy pontosan melyik része melyik pont hatálya alá tartozott.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását az Alapkezelő mellőzheti.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Öntől:

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

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli az Alapkezelő.

5 A panaszok nyilvántartása

Az Alapkezelő az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- (a) a panasz leírását, a panasz 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- (e) a panasz megválaszolásának időpontját

Az Alapkezelő a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

6 Jogorvoslati lehetőség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ön az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- (a) Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén: *Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja* (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
- (b) Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: *Pénzügyi Békéltető Testület* (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), illetve *bíróság*.

Az Alapkezelő a panaszra adott válaszlevélben tájékoztatást nyújt a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyéről, levelezési címéről, telefonszámáról, internetes elérhetőségéről, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok,

- elektronikus elérhetőségéről

(<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>),

- valamint az, ügyfélszolgálati elérhetőségéről.

(E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; Telefon: +36-80-203-776; Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.)

Amennyiben a panasz az Alapkezelő által elutasításra kerül, vagy ha az Alapkezelő a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül nem küld választ, úgy az Ön kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatvány Alapkezelő általi haladéktalan, elektronikus, vagy postai úton történő megküldését, díjmentesen igényelheti az alábbi elérhetőségeken:

- telefonszám: 06 30 182 1800
- email cím: panasz@granitalapkezelo.hu
- postai cím: 1134 Budapest, Váci út 17.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

Tájékoztatjuk, hogy az Alapkezelő nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában hozott kötelezést tartalmazó határozatokkal összefüggésben, azonban a Pénzügyi Békéltető Testület – amennyiben az Ügyfél kérelmét megalapozottnak tartja - 1.000.000,- Ft összeget meg nem haladó igények esetén kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Az Alapkezelő a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfelek a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak.

7 Közzététel

Az Gránit Alapkezelő Zrt. jelen Panaszkezelési Szabályzatát a <https://granitalapkezelo.hu> címen elérhető honlapján közzéteszi a Panaszkezelés menüpont alatt.

8 Adatvédelem

Az Ön által önkéntesen közölt személyes adatokat az Alapkezelő célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli, és csak az Ön hozzájárulása, illetőleg törvény rendelkezése alapján továbbítja.

A panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumok megőrzési ideje 5 év.

A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelési tájékoztató megtalálható az Alapkezelő <https://granitalapkezo.hu> címen elérhető weboldalon, az Adatvédelem menüpont alatt.

Az adatkezelésre egyebekben AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Infotv.) foglaltak az irányadóak.