**A TŐKEPIACRA VONATKOZÓ FOGYASZTÓVÉDELMI RENDELKEZÉSEK**

**1.1. ÜZLETSZABÁLYZAT**

A befektetési szolgáltatási tevékenységet, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatást, valamint árutőzsdei szolgáltatást folytató gazdálkodó szervezet üzletszabályzatának kötelező tartalmi elemeiről szóló 22/2008. (II. 7.) Korm. rendelet (**22/2008. Korm. rendelet**) szerint a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (**Bszt.**) szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatást (kiegészítő szolgáltatás), valamint árutőzsdei szolgáltatást folytató gazdálkodó szervezet (vállalkozás) e tevékenysége tekintetében készített üzletszabályzata tartalmazza

* 1. a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró MNB által engedélyezett befektetési szolgáltatási tevékenységek, kiegészítő szolgáltatások, árutőzsdei szolgáltatások, valamint a Bszt. 8. §-ának (5) bekezdésében meghatározott tevékenységek felsorolását,
  2. az MNB által kiadott, az *a)* pontban foglalt tevékenységek végzésére jogosító határozat számát és keltét, az MNB elnevezését, levelezési és honlapcímét,
  3. az ügyfél által a vállalkozással való kapcsolattartás során használható nyelveket, továbbá
  4. a vállalkozás ügyféllel való kapcsolattartásának módját, eszközét, ideértve a megbízás küldésének és fogadásának módját, eszközét.

A szerződés megkötésével, teljesítésével, módosításával és megszűnésével kapcsolatban a vállalkozás üzletszabályzata tartalmazza

* 1. az ügyfél azonosításának részletes szabályait,
  2. azon okiratok és nyilatkozatok felsorolását, amelyek alkalmasak a vállalkozás számára előírt alkalmassági vagy megfelelési teszt elvégzéséhez, valamint az ügyfélminősítés szabályait,
  3. az egyes befektetési szolgáltatási tevékenységek, kiegészítő szolgáltatások, illetve árutőzsdei szolgáltatások keretében köthető ügyletek részletes szabályait, ideértve ügyletenként az ügyfélnek a vállalkozás által kezelt pénzügyi eszköze és pénzeszköze feletti rendelkezésének módját és részletes szabályait is,
  4. az ügyféllel történő szerződéskötés megtagadásának törvényben meghatározott okait,
  5. az ügyféllel történő elszámolás módját, határidejét,
  6. a szerződés módosításának, illetve megszüntetésének részletes szabályait, ideértve az elállási, felmondási határidőket, valamint
  7. a 22/2008. Korm. rendelet 6. §-ban meghatározott, az üzletszabályzat részét képező mellékleteit,
  8. az adatvédelmi tájékoztatás módját.

A vállalkozás üzletszabályzata tartalmazza

* 1. az állományátruházásra vonatkozó általános szabályokat,
  2. a vállalkozás ügyféllel szembeni kötelezettségét – ideértve az ügyfél rendkívüli tájékoztatásának módját is – a vállalkozás tevékenységi engedélyének, egyes tevékenységek végzésének részleges vagy teljes felfüggesztése, korlátozása, a tevékenység végzésére jogosító engedélyének visszavonása esetén,
  3. ügyletfajtánként a vállalkozás, illetve az ügyfél kötelezettségét, kockázatviselését a vállalkozás tevékenységének a tőzsde vagy az MNB részéről történő korlátozása, felfüggesztése, illetve az elszámolóháznak vagy központi szerződő félnek az ügyfél megbízását érintő intézkedése esetén.

Értékpapírszámla és ügyfélszámla vezetése esetén az üzletszabályzatban meg kell határozni

*a)* számlanyitás részletes feltételeit,

*b)* a számla jóváírásáról, terheléséről és egyenlegéről történő ügyfélértesítés gyakoriságát és módját.

Ha a vállalkozás az ügyféltől megbízást telefonon, telefaxon vagy egyéb elektronikus úton is elfogad, az üzletszabályzatban rendelkezni kell ennek részletes szabályairól, így különösen

*a)* a telefonon, telefaxon vagy egyéb elektronikus úton adott megbízás esetén követendő eljárásról (hangrögzítés vagy a megbízás felvevője általi írásban való rögzítés), az írásba foglalt szerződés elkészítésének módjáról, az írásba foglalás idejéről,

*b)* a hangfelvétel megőrzésének időtartamáról.

Ha a vállalkozás a megbízást hangfelvételen rögzíti, az üzletszabályzatnak rendelkeznie kell a hangfelvételhez történő hozzáférési jogosultságról.

A vállalkozás üzletszabályzata tartalmazza, hogy - a jogszabályban meghatározott esetek, valamint az ügyfél súlyos és felszólítás ellenére sem rendezett szerződésszegése kivételével - a vállalkozás a szerződés teljesítéséért fennálló felelősségét nem korlátozhatja, nem zárhatja ki. Az üzletszabályzat ügyletfajtánként tartalmazza az ügyfél súlyos szerződésszegésének minősülő esetek körét, valamint a felek szerződésszegése esetén a felek jogait és kötelezettségeit.

A vállalkozás üzletszabályzatában meg kell határozni az ügyfél értesítésének, tájékoztatásának gyakoriságát és módját, valamint annak költségkihatását.

A vállalkozás a Bszt.-ben előírt tájékoztatási kötelezettségének tartós adathordozón történő teljesítése esetén az üzletszabályzatában kifejezetten fel kell hívnia az ügyfél figyelmét a tájékoztatás módjának részletszabályaira.

A vállalkozás üzletszabályzata nem zárhatja ki, hogy az ügyfél az általa adott megbízás teljesítéséről és a vállalkozás által vezetett számlájának egyenlegéről, az üzletszabályzatban foglaltaktól eltérő módon is felvilágosítást kérjen.

A vállalkozás üzletszabályzata tartalmazza

*a)* az ügyfél számára végzett, illetőleg nyújtott, a befektetési szolgáltatási tevékenységről, kiegészítő szolgáltatásról vagy árutőzsdei szolgáltatásról szóló jelentés gyakoriságát, időzítését és jellegét,

*b)* az ügyfél pénzügyi eszközeinek vagy pénzeszközeinek kezelése esetén ezen eszközök megóvását biztosító intézkedések összefoglalását, ideértve az ügyfél rendelkezésére álló befektetővédelmi rendszerről és annak működéséről szóló tájékoztatást.

A vállalkozás az üzletszabályzatában kifejezetten felhívja az ügyfél figyelmét

* 1. a pénzmosás elleni jogszabályokban foglalt előírásokra,
  2. a vállalkozás és az ügyfél között fennálló jogvita esetére irányadó jogra.

A vállalkozás üzletszabályzatának mellékletei:

* 1. a vállalkozásnak az ügyféllel kötendő szerződéseire vonatkozó formanyomtatványok,
  2. a kiszervezett tevékenységek köre és a kiszervezett tevékenységet végzők jegyzéke,
  3. a vállalkozás által igénybe vett közvetítők jegyzéke,
  4. a vállalkozás által alkalmazott díjtételek jegyzéke, amely tartalmazza a szerződéskötéshez, valamint – egy korábban megkötött és hatályban lévő szerződés (keretszerződés) esetén - az egyes ügyletekhez kapcsolódó, az ügyfelet terhelő költséget és díjat is,
  5. az üzleti órák megjelölése,
  6. általános szerződési feltételek,
  7. panaszkezelési szabályzata,
  8. a vállalkozás végrehajtási politikája,
  9. a vállalkozás összeférhetetlenségi politikájának összefoglaló leírása.

[22/2008. (II. 7.) Korm. rendelet]

A befektetési vállalkozás az ügyféllel kötött keretszerződést írásba foglalja. A befektetési vállalkozás a keretszerződést a Bszt. 55. § szerinti nyilvántartásában rögzíti.

A befektetési vállalkozás az ügyfél azonosítására nem használhat olyan utalást vagy jelzést, amely alkalmas az ügyfél személyének elfedésére vagy megnehezíti annak azonosítását. (Bszt. 52. §)

Az árutőzsdei szolgáltató az árutőzsdei szolgáltatása keretében az ügyfél javára végrehajtott megbízás végrehajtását követően - a lentiekben foglalt kivétellel - haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet az üzletszabályzatban meghatározott módon a megbízás végrehajtásával kapcsolatos információkról.

A fentiekben meghatározott tájékoztatást nem kell megadni, ha ugyanezt az információt az ügyfél harmadik személytől is haladéktalanul megkapja.

Az árutőzsdei szolgáltató a fentiekben foglaltak teljesítésén túl az ügyfél kérésére tájékoztatást ad a megbízás aktuális állapotáról. (Bszt. 90. §)

A páneurópai egyéni nyugdíjtermék (PEPP) szolgáltatására és forgalmazására a Bszt. rendelkezéseit az (EU) 2019/1238 európai parlamenti és tanácsi rendeletben és a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény (**Fnytv.**) VI. Fejezetében foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

A tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (**Tpt.**) értelmében az értékpapírszámlán végrehajtott műveletről a számlavezető a művelet napján visszaigazolást állít ki és azt az üzletszabályzatában meghatározott módon megküldi a számlatulajdonosnak. Az értékpapírszámla feletti rendelkezésre a számla tulajdonosa, illetve az a személy jogosult, akit erre a számla tulajdonosa meghatalmazott A számlavezető felé a meghatalmazás csak akkor hatályos, ha azt vele az üzletszabályzatában meghatározott módon és tartalommal írásban közölték. A rendelkezésre jogosultak aláírásmintáját a számlavezetővel az üzletszabályzatában meghatározott módon közölni kell. [Tpt. 142. § (1) bekezdés, 143. § (1) és (4) bekezdés]

*A befektetési alapkezelőkre vonatkozó különös szabályok:*

A befektetési alap kezelésének szabályait - nyilvános befektetési alap esetén az MNB által jóváhagyott, zártkörű befektetési alap esetén az MNB részére benyújtott - kezelési szabályzatba kell foglalni. A kezelési szabályzatnak tartalmaznia kell minden olyan információt, amely lehetővé teszi a befektetési alap működésének, befektetési elveinek és kezelésének megítélését. Alternatív befektetési alap (**ABA**) esetében a kezelési szabályzatnak hivatkoznia kell a letétkezelő által kötött azon megállapodásokra, amelyek célja, hogy a letétkezelő a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (**Kbftv.**) 64. § (16) bekezdésével összhangban, szerződéses alapon felmentse magát a felelősség alól. A kezelési szabályzatot nyilvános befektetési alap esetében a Kbftv. 3. melléklete I. Fejezetében, zártkörű befektetési alap esetében a 3. melléklet II. Fejezetében, kockázati tőkealap, illetve magántőkealap esetében a 3. melléklet III. Fejezetében foglaltaknak megfelelő tartalommal kell elkészíteni.

Zártkörű befektetési alap esetében a kezelési szabályzat tartalmára vonatkozóan az értékpapír-finanszírozási ügyletek és az újrafelhasználás átláthatóságáról, valamint a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló (EU) 2015/2365 európai parlamenti és tanácsi rendelet is megfelelően alkalmazandó.

A befektető a befektetési jegyek vásárlásakor nyilatkozik arról, hogy ismeri a kezelési szabályzatban foglalt feltételeket, különös tekintettel a befektetési jegyhez fűződő kockázatokra, valamint arról, hogy a befektetés a kockázatviselő képességének megfelel.

A Kbftv. 72. § (4) bekezdésében foglalt kivételekkel, a nyilvános befektetési alap kezelési szabályzatában foglaltakat a befektetési alapkezelő a befektetők hozzájárulása nélkül, az MNB engedélyével módosíthatja. [Kbftv. 72. § (1)-(3) bekezdés]

Az alapkezelő az alap működtetése során a befektető érdekében a jogszabályoknak, működési szabályoknak és a mindenkor érvényes kezelési szabályzatnak megfelelően köteles eljárni.

A befektetési alap kezelője az (EU) 2019/1238 európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti páneurópai egyéni nyugdíjtermék szolgáltatást, illetve forgalmazást is végezheti. A páneurópai egyéni nyugdíjtermék (PEPP) szolgáltatására és forgalmazására a Kbftv. rendelkezéseit az (EU) 2019/1238 európai parlamenti és tanácsi rendeletben és az Fnytv. VI. Fejezetében foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

A befektetési jegyek vételekor és visszaváltásakor a befektetési jegyek ellenértéke pénzben, illetve - amennyiben a kezelési szabályzat kifejezetten lehetőséget biztosít rá, és meghatározza feltételeit - részben vagy egészben egyéb, az alap befektetési politikájának megfelelő eszközök formájában is szolgáltatható. Ez utóbbi esetben visszaváltáskor a befektetési jegyek ellenértékét képező eszközök összetételét az adott eszközöknek az alap portfóliójában meglévő arányának megfelelően kell megállapítani.

A folyamatos forgalmazás során a befektető terhére forgalmazási (vételi, illetve visszaváltási) díj, jutalék számítható fel, amely - részben vagy egészben, a kezelési szabályzatban foglaltak szerint - a befektetési alapot, a folyamatos forgalmazásban közreműködő forgalmazót vagy a befektetési alapkezelőt illeti. Nem sérti az egyenlő elbánás elvét az, ha a folyamatos forgalmazásért a befektetők felé felszámított díj, jutalék mértékét a forgalmazást végzők határozzák meg, illetve, ha a befektetési alapkezelő az egyes forgalmazókkal eltérő szerződéses feltételekkel állapodik meg.

Nyílt végű értékpapír-befektetési alap esetében, ha a befektetési alap eszközeinek 5%-át meghaladó része illikviddé vált, a befektetési alapkezelő a befektetők közötti egyenlő elbánás elvének biztosítása és a folyamatos forgalmazás fenntartása érdekében dönthet az illikviddé vált eszközöknek a befektetési alap portfólióján, illetve az azokat megtestesítő befektetési jegyeknek a befektetési jegyek állományán belül történő elkülönítéséről.

[Kbftv. 109. § (1)-(2) bekezdés, 128. § (1) bekezdés]

Egy befektetési alap nevében egy vagy több sorozatot alkotó, egyazon sorozaton belül azonos névértékű és azonos jogokat megtestesítő befektetési jegyek bocsáthatók ki. A kezelési szabályzatnak részletesen meg kell határoznia, hogy az egyes sorozatok milyen jellemzőikben térnek el egymástól. A hozamból való részesedés mértéke, illetve sorrendje, valamint a veszteségből való részesedés mértéke, illetve sorrendje tekintetében eltérő sorozatok kizárólag zártkörű befektetési alapok esetében hozhatók létre. [Kbftv. 71. § (1) bekezdés]

A befektetési alapkezelő a befektetési alapok és az ügyfelek vagyonát a saját vagyonától elkülönítetten köteles kezelni és nyilvántartani.

**1.2. TÁJÉKOZTATÁS**

A vállalkozás az üzletszabályzatát az ügyfélforgalom számára rendelkezésre álló helyiségeiben közzéteszi, továbbá elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfél számára folyamatosan és könnyen elérhető módon elektronikus úton is elérhetővé teszi, lehetővé téve az ügyfél számára annak tárolását és előhívását. [22/2008. Korm. rendelet 5. § (1) bekezdés]

*A tájékoztatás általános szabályai*

A befektetési vállalkozás a befektetési szolgáltatási tevékenysége vagy kiegészítő szolgáltatása keretében az ügyféllel kötött szerződés teljesítése, illetve az ügyfél megbízásának végrehajtása során mindenkor a jogszabályokban foglaltaknak, a szakma szabályainak megfelelően, tisztességes és hatékony módon, az ügyfél érdekeivel összhangban jár el.

Az ügyfeleknek történő értékesítés céljából pénzügyi eszközöket kialakító befektetési vállalkozás biztosítja, hogy az így kialakított pénzügyi eszközök megfeleljenek az ügyfelek vonatkozó kategóriáján belül valamely azonosított célpiac igényeinek, a pénzügyi eszközök forgalmazási stratégiája összeegyeztethető legyen az azonosított célpiaccal, és a befektetési vállalkozás észszerű lépéseket tegyen annak biztosítására, hogy az adott pénzügyi eszközt az azonosított célpiac számára forgalmazzák.

A befektetési vállalkozás - értelmezve az általa kínált vagy ajánlott pénzügyi eszközöket - a végső ügyfeleknek a Bszt. 17/A. § (2) bekezdésében meghatározott azonosított célpiacát is figyelembe véve felméri a pénzügyi eszközök azon ügyfelek igényeivel való összeegyeztethetőségét, akik számára befektetési szolgáltatásokat nyújt, és gondoskodik arról, hogy csak abban az esetben kerüljön sor pénzügyi eszközök felkínálására vagy ajánlására, ha az az ügyfél érdekében áll.

A befektetési vállalkozás a leendő szerződő fél vagy az ügyfél tájékoztatása során - ideértve a befektetési elemzést és a marketingközleményt is - a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 44. cikkében foglaltaknak megfelelő világos, egyértelmű, kiegyensúlyozott és pontos tájékoztatást ad, a leendő szerződő felet, illetőleg az ügyfelet nem téveszti meg. A marketingközlemény marketing jellegét egyértelműen fel kell tüntetni.

A befektetési vállalkozás - figyelemmel a Bszt. 41-43. §-ban foglaltakra - kellő időben tájékoztatja a leendő szerződő felet vagy az ügyfelet a befektetési vállalkozásról és annak szolgáltatásairól, a pénzügyi eszközökről és a javasolt befektetési stratégiákról, a végrehajtás helyszíneiről, valamint az összes költségről és kapcsolódó díjról. E tájékoztatás a következőket foglalja magában:

a) befektetési tanácsadás nyújtásakor a befektetési vállalkozás a befektetési tanácsadást megelőzően nyújt tájékoztatást az alábbiakról:

aa) a tanácsot független alapon adja-e,

ab) a tanácsadás a különböző eszköztípusok szélesebb vagy szűkebb körű elemzésén alapul-e és különösen, hogy a pénzügyi eszközök köre olyan szervezetek által kibocsátott vagy kínált pénzügyi eszközökre korlátozódik-e, amelyeket olyan szoros kapcsolat vagy bármely egyéb jogi vagy gazdasági viszony - például szerződéses viszony - fűz a befektetési vállalkozáshoz, amely azzal a kockázattal jár, hogy csorbítja a tanácsadás függetlenségét,

ac) a befektetési vállalkozás biztosít-e a leendő szerződő fél vagy ügyfél számára a javasolt pénzügyi eszközök alkalmasságára vonatkozó rendszeres értékelést;

b) a pénzügyi eszközökre és javasolt befektetési stratégiákra vonatkozó tájékoztatásnak magában kell foglalnia a megfelelő iránymutatást, illetve figyelmeztetést az adott eszközökbe történő befektetéssel vagy az egyes befektetési stratégiákkal kapcsolatos kockázatokról, valamint arról, hogy - figyelembe véve a Bszt. 17/A. § (2) bekezdése szerinti azonosított célpiacot - a pénzügyi eszközt lakossági vagy szakmai ügyfeleknek szánták-e;

c) a befektetési szolgáltatási tevékenységgel vagy kiegészítő szolgáltatással összefüggő költségekre és kapcsolódó díjakra vonatkozó tájékoztatás magában foglalja a befektetési tanácsadás költségét, adott esetben az ügyfélnek ajánlott vagy értékesített pénzügyi eszköz költségét, valamint az ügyfél általi fizetés módját, beleértve az esetlegesen harmadik féltől származó befizetéseket is.

A fenti *c)* pontban megállapított követelmények a befektetési tanácsadás és portfóliókezelési szolgáltatás kivételével nem alkalmazandók a szakmai ügyfelek részére nyújtott szolgáltatásokra.

A fentiekben meghatározott összes költségről és díjról szóló tájékoztatást - a befektetési szolgáltatási tevékenységhez vagy kiegészítő szolgáltatáshoz és a pénzügyi eszközhöz kapcsolódó azon költségeket és díjakat is beleértve, amelyeket nem az alapul szolgáló eszközök piacának kockázata hoz létre - összesített formában kell nyújtani annak érdekében, hogy az ügyfél megérthesse a teljes költséget és annak a befektetés hozamára gyakorolt kumulatív hatását. Amennyiben az ügyfél azt kéri, a tájékoztatást tételes lebontásban is biztosítani kell. Adott esetben ezt a tájékoztatást a befektetés élettartama alatt rendszeresen, legalább évente biztosítani kell az ügyfél számára. A tájékoztatást a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 50. cikkében foglaltaknak megfelelően kell nyújtani.

Ha a pénzügyi eszköz vételére vagy eladására vonatkozó megállapodást olyan távközlési eszköz igénybevételével kötik meg, amely nem teszi lehetővé a költségekkel és díjakkal kapcsolatos előzetes tájékoztatást, a befektetési vállalkozás a költségekkel és díjakkal kapcsolatos tájékoztatást az ügyletkötést követően indokolatlan késedelem nélkül elektronikus formában vagy - lakossági ügyfél kérésére - papíron is megadhatja, feltéve, hogy a következő feltételek teljesülnek:

*a)* az ügyfél beleegyezett, hogy az ügylet megkötését követően indokolatlan késedelem nélkül kapja meg a tájékoztatást; és

*b)* a befektetési vállalkozás megadta azt a választási lehetőséget az ügyfél számára, hogy a tájékoztatás átvételéig elhalassza az ügylet megkötését.

A fenti követelményeken túlmenően a befektetési vállalkozás köteles lehetőséget biztosítani az ügyfélnek arra, hogy a költségekkel és díjakkal kapcsolatos tájékoztatást telefonon kapja meg az ügylet megkötését megelőzően. (Bszt. 40. § (6a)-(6b) bekezdés).

A Bszt. 40. § (5) és (6) bekezdésben, valamint a 41. § (4)-(6) bekezdésében foglalt információkat érthető formában kell közölni, úgy, hogy észszerűen feltételezhető legyen, hogy azok alapján az ügyfél vagy a leendő szerződő fél képes átlátni a felkínált befektetési szolgáltatási tevékenységet vagy kiegészítő szolgáltatást, illetve az adott pénzügyi eszköz természetét és kockázatait, és ennek következtében tájékozottan tudja meghozni befektetési döntéseit. Ez a tájékoztatás egységesített formátumban is biztosítható.

A befektetési vállalkozás a Bszt.-ben előírt valamennyi, az ügyfeleknek vagy potenciális ügyfeleknek nyújtandó információt elektronikus formátumban adja át, kivéve akkor, ha lakossági ügyfél vagy potenciális lakossági ügyfél papíralapú tájékoztatást kért, amely esetben ezeket az információkat papíron, díjmentesen kell megadni. A befektetési vállalkozás tájékoztatja a lakossági ügyfeleket vagy potenciális lakossági ügyfeleket, hogy lehetőségük van papíron megkapni az információkat.

Azokat a meglévő lakossági ügyfeleket, akik papíron kapják meg a Bszt. szerint nyújtandó információkat, a befektetési vállalkozás az elektronikus formátumban történő elküldés előtt legalább nyolc héttel tájékoztatja arról, hogy a továbbiakban elektronikus formátumban kapják meg az információkat. A befektetési vállalkozás tájékoztatja e lakossági ügyfeleket, hogy választásuk szerint továbbra is kaphatnak papíralapú tájékoztatást, vagy áttérhetnek az elektronikus formátumú tájékoztatásra. A befektetési vállalkozás tájékoztatja továbbá a meglévő lakossági ügyfeleket, hogy ha a nyolchetes időszak során nem kérik a papíralapú tájékoztatás folytatását, akkor automatikusan elektronikus formátumban fogják megkapni az információkat. Azokat a meglévő ügyfeleket, akik már elektronikus formátumban kapják meg a Bszt. szerint nyújtandó információkat, nem szükséges tájékoztatni. (Bszt. 40. § (7a)-(7b) bekezdés).

Azon esetekben, ha a befektetési szolgáltatási tevékenység végzését vagy a kiegészítő szolgáltatás nyújtását olyan pénzügyi termék részeként kínálják, amelyre a tájékoztatási kötelezettségek tekintetében már a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (**Hpt.**) illetve a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (**Fhtv.**) egyéb rendelkezései vonatkoznak, az ilyen szolgáltatásra ezeken túlmenően nem vonatkoznak a Bszt. 40. § (4)-(7) bekezdésben megállapított kötelezettségek.

Ha a befektetési vállalkozás arról tájékoztatja az ügyfelet vagy leendő szerződő felet, hogy a befektetési tanácsadást független alapon biztosítja,

a) a befektetési vállalkozásnak a piacon elérhető pénzügyi eszközök olyan kellően nagy körét kell értékelnie, amely kellően változatos az eszközök típusa, kibocsátója vagy a termékek nyújtója szerint ahhoz, hogy biztosítsa az ügyfél befektetési céljainak megfelelő teljesülését, és nem korlátozódhat azokra a pénzügyi eszközökre, amelyeket

aa) maga a befektetési vállalkozás vagy a vele szoros kapcsolatban lévő vállalkozások vagy

ab) olyan egyéb vállalkozások bocsátanak ki vagy nyújtanak, amelyeket olyan szoros jogi vagy gazdasági kapcsolat - például szerződéses viszony - fűz a befektetési vállalkozáshoz, amely azzal a kockázattal jár, hogy csorbítja a tanácsadás függetlenségét;

b) nem fogadhat el és nem tarthat vissza semmilyen díjat, jutalékot vagy olyan pénzbeli vagy nem pénzbeli juttatást, amelyet valamely harmadik fél vagy egy harmadik fél nevében eljáró személy fizet vagy biztosít az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatással összefüggésben.

A b) pontban foglaltaktól eltérve az olyan kisebb, nem pénzbeli juttatásokat, amelyek javíthatják az ügyfélnek nyújtott szolgáltatás színvonalát, és nagyságrendjüknél vagy jellegüknél fogva nem tekinthetők úgy, hogy veszélyeztetnék a befektetési vállalkozás azon kötelezettségének teljesítését, hogy az ügyfél érdekének leginkább megfelelő módon járjon el, világosan közölni kell, és azok nem tartoznak a fenti b) pontnak hatálya alá.

A befektetési tanácsadásról szóló tájékoztatást a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 52. cikkében foglaltaknak megfelelő módon, a független alapon nyújtott befektetési tanácsadásról szóló tájékoztatást a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 53. cikkében foglaltaknak megfelelő módon kell megadni.

A befektetési vállalkozás portfóliókezelés keretében nem fogadhat el és nem tarthat vissza semmilyen díjat, jutalékot vagy olyan pénzbeli vagy nem pénzbeli juttatást, amelyet valamely harmadik fél vagy egy harmadik fél nevében eljáró személy fizet vagy biztosít az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatással összefüggésben. Az olyan kisebb, nem pénzbeli juttatásokat, amelyek javíthatják az ügyfélnek nyújtott szolgáltatás színvonalát, és nagyságrendjüknél vagy jellegüknél fogva nem tekinthetők úgy, hogy veszélyeztetnék a befektetési vállalkozás azon kötelezettségének teljesítését, hogy az ügyfél érdekének leginkább megfelelő módon járjon el, világosan közölni kell, és azok nem tartoznak e bekezdés hatálya alá.

Nem minősíthető úgy, hogy a befektetési vállalkozás teljesíti a Bszt. 110. § szerinti vagy a Bszt. 40. § (1) bekezdése szerinti kötelezettségeit abban az esetben, ha az ügyfél vagy az ügyfél nevében eljáró személy kivételével bármely fél számára fizet, vagy bármely díjban vagy jutalékban részesül, vagy bármely nem pénzügyi előnyben részesül vagy nem pénzügyi előnyt nyújt befektetési szolgáltatási tevékenység vagy kiegészítő szolgáltatás biztosításával kapcsolatban, kivéve, ha a kifizetés vagy az előny

* 1. célja, hogy javítsa az érintett ügyfélnek nyújtott szolgáltatás minőségét; valamint
  2. nem gátolja a befektetési vállalkozást abban, hogy megfeleljen annak a kötelezettségének, amely szerint becsületesen, tisztességesen, szakszerűen és ügyfelei legjobb érdekének megfelelően kell eljárnia.

A befektetési vállalkozás a Bszt. 41. § (5) bekezdés szerinti díj vagy előny létéről, jellegéről és összegéről vagy - amennyiben az összeg nem adható meg pontosan - összegének számítási módjáról az ügyfelet világosan, átfogóan, pontosan és érthetően tájékoztatja az adott befektetési szolgáltatási tevékenység vagy kiegészítő szolgáltatás elvégzése előtt. A befektetési vállalkozás adott esetben tájékoztatja az ügyfelet a befektetési szolgáltatási tevékenység vagy kiegészítő szolgáltatás nyújtásával összefüggésben kapott díj, jutalék, pénzügyi vagy nem pénzügyi előny ügyfélhez való továbbításának eljárásáról is.

Nem tartoznak a Bszt. 41. § (5) bekezdésben meghatározott követelmények hatálya alá azok a kifizetések vagy díjak, amelyek a befektetési szolgáltatási tevékenységek vagy kiegészítő szolgáltatások nyújtását lehetővé teszik, vagy ahhoz szükségesek - pl. őrzési díjak, elszámolási és átváltási díjak, igazgatási illetékek vagy jogi költségek -, és amelyek természetüknél fogva nem eredményezhetnek konfliktusokat a befektetési vállalkozásnak ügyfele érdekében végzett becsületes, tisztességes és szakszerű tevékenységére vonatkozó kötelezettségével kapcsolatban.

Az ügyfeleknek portfóliókezelési vagy egyéb befektetési szolgáltatási tevékenységet vagy kiegészítő szolgáltatást nyújtó befektetési vállalkozás részére harmadik fél által végzett elemzés akkor tekintendő a Bszt. 40. § (1) bekezdés szerinti kötelezettségek teljesítésének, ha:

*a)* a végrehajtási vagy elemzési szolgáltatások nyújtását megelőzően a befektetési vállalkozás és az elemzés szolgáltatója megállapodást kötött, amely azonosítja, hogy a végrehajtási szolgáltatásokhoz és elemzéshez kapcsolódó bármely összevont költség vagy közös kifizetés mely része tulajdonítható az elemzésnek;

*b)* a befektetési vállalkozás tájékoztatja ügyfeleit az elemzés szolgáltatója részére teljesített, végrehajtási szolgáltatásokhoz és elemzéshez kapcsolódó közös kifizetésekről; valamint

*c)* az összevont költségek vagy a közös kifizetés tárgyát képező elemzést olyan kibocsátókat érintően végzik, amelyek piaci kapitalizációja az elemzést megelőző 36 hónapos időszakban - az év végi jegyzésekben kifejezettek alapján, azokban az években, amikor tőzsdén vannak vagy voltak jegyezve vagy a saját tőkéjük alapján, azokban a pénzügyi években, amikor nincsenek vagy nem voltak tőzsdén jegyezve - nem haladta meg az 1 milliárd eurót.

Az elemzés alatt olyan elemzési anyagok vagy szolgáltatások értendők, amelyek egy vagy több pénzügyi eszközre vagy egyéb eszközökre, illetve pénzügyi eszközök kibocsátóira vagy potenciális kibocsátóira vonatkoznak, vagy amelyek szorosan kapcsolódnak egy konkrét iparághoz vagy piachoz oly módon, hogy az ezen iparághoz vagy piachoz tartozó pénzügyi eszközökkel, egyéb eszközökkel vagy kibocsátókkal kapcsolatos nézetekről nyújtanak tájékoztatást. Az elemzés magában foglalja az olyan anyagokat vagy szolgáltatásokat is, amelyek

*a)* kifejezetten vagy implicit módon egy befektetési stratégiát ajánlanak vagy javasolnak, és megalapozott véleményt adnak pénzügyi eszközök vagy egyéb eszközök jelenlegi vagy jövőbeni értékéről vagy áráról, vagy

*b)* egyéb jellegű elemzést, eredeti megállapításokat tartalmaznak, és új vagy meglévő információk alapján olyan következtetéseket vonnak le, amelyek használhatók a befektetési stratégiához, valamint relevánsak és hozzáadott értéket tudnak biztosítani a befektetési vállalkozás azon döntéseihez, amelyeket az adott elemzésért fizető ügyfelek nevében hoz. [Bszt. 41. § (7a)-(7b) bekezdés]

Az olyan befektetési vállalkozásnak, amely befektetési szolgáltatási tevékenységet vagy kiegészítő szolgáltatást végez ügyfelek számára, biztosítania kell, hogy alkalmazottait ne díjazza, illetve teljesítményüket ne értékelje oly módon, amely ütközik azzal a kötelezettségével, hogy az ügyfelei érdekeinek leginkább megfelelő módon járjon el. A befektetési vállalkozás mindenekelőtt nem alakíthat ki díjazás, értékesítési célok révén vagy más módon olyan mechanizmust, amely arra ösztönözhetné alkalmazottait, hogy egy bizonyos pénzügyi eszközt ajánljanak lakossági ügyfelüknek, amikor a befektetési vállalkozás más, az ügyfél igényeinek jobban megfelelő pénzügyi eszközt is ajánlhatna.

Amikor egy befektetési szolgáltatást csomag részeként vagy ugyanazon megállapodás vagy csomag feltételeként egy másik szolgáltatással vagy termékkel együtt kínálnak, a befektetési vállalkozásnak tájékoztatnia kell az ügyfelet, hogy az egyes komponenseket meg lehet-e külön vásárolni, és mindegyik komponensről külön költségigazolást és díjkiszabást kell kiállítania. Amennyiben a lakossági ügyfelek számára kínált ilyen megállapodáshoz vagy csomaghoz kapcsolódó kockázat várhatóan eltér az egyes komponensekhez külön-külön kapcsolódó kockázatoktól, a befektetési vállalkozásnak megfelelő leírást kell nyújtania a megállapodás vagy csomag különböző komponenseiről, valamint arról, hogy egymásra hatásuk hogyan módosítja a kockázatot.

Ha a Bszt. eltérően nem rendelkezik, a Bszt. 40. § és a 41. § szerinti tájékoztatást olyan időben kell megadni, hogy az ügyfélnek - a szerződés tárgyát képező ügylet összetettségére tekintettel - kellő idő álljon rendelkezésre a tájékoztatásban foglalt információk megértéséhez és a megalapozott döntéshez.

A Bszt. 44. § (1b) és (3)-(5) bekezdésében, valamint a 67. §-ban, 69. §-ban és a 69/A. §-ban megállapított követelmények nem alkalmazandók a szakmai ügyfelek részére nyújtott szolgáltatásokra, kivéve, ha a szakmai ügyfél elektronikus formátumban vagy papíron arról tájékoztatja a befektetési vállalkozást, hogy élni kíván a Bszt. 44. § (1b) és (3)-(5) bekezdésében, valamint a 67. §-ban, 69. §-ban és a 69/A. §-ban biztosított jogokkal. A befektetési vállalkozás nyilvántartást vezet az ügyfelek előbbiek szerint tett nyilatkozatairól.

Ha a Bszt. a befektetési vállalkozás számára tartós adathordozón teljesítendő tájékoztatási kötelezettséget ír elő, e kötelezettségét a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 3. cikkében meghatározottaknak megfelelően teljesíti.

(Bszt. 40. §-42. §)

Az értékpapírszámlán végrehajtott műveletről a számlavezető a művelet napján visszaigazolást állít ki és azt az üzletszabályzatában meghatározott módon megküldi a számlatulajdonosnak. A számlavezető az értékpapírszámla forgalmáról és egyenlegéről a számlatulajdonos kérésére haladéktalanul számlakivonatot állít ki. (Tpt. 142.§ (1) bekezdés)

*Előzetes tájékoztatási kötelezettség*

A befektetési vállalkozás biztosítja, hogy a befektetési vállalkozás nevében az ügyfeleknek a pénzügyi eszközökről, befektetési szolgáltatási tevékenységről vagy kiegészítő szolgáltatásról befektetési tanácsot vagy információt nyújtó természetes személyek birtokában legyenek az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó, a Bszt. által előírt kötelezettségük teljesítéséhez szükséges ismereteknek és szakértelemnek.

A befektetési vállalkozás az ügyfél számára nyújtott előzetes tájékoztatási kötelezettségét a Bszt. X. Fejezetében, valamint a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 45-51. cikkében meghatározott rendelkezéseknek megfelelő tartalommal és módon teljesíti. (Bszt. 43. §)

*Előzetes tájékozódási kötelezettség*

Az a befektetési vállalkozás, amely befektetési tanácsadási vagy portfóliókezelési tevékenységet végez, e tevékenysége keretében a Bszt. 44. § (2) bekezdésben foglaltak szerint a szerződés megkötését vagy keretszerződés esetében a megbízás végrehajtását megelőzően

a) meggyőződik arról, hogy a leendő szerződő fél, illetve az ügyfél ismeretei és a szerződés vagy megbízás tárgyát képező pénzügyi eszközzel vagy ügylettel kapcsolatos gyakorlata, kockázatviselő képessége megfelelő-e ahhoz, hogy megalapozott befektetési döntést hozzon, és

b) a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges mértékben feltárja a leendő szerződő fél, illetve az ügyfél jövedelmi helyzetét és befektetési céljait,

annak érdekében, hogy a körülményeihez igazodó, veszteségviselési képességével összhangban álló, valamint a befektetési elvárásai megvalósítására alkalmas ügyletet vagy pénzügyi eszközt ajánljon.

Ha egy befektetési vállalkozás olyan befektetési tanácsot ad, amelyben a Bszt. 41. § (9) bekezdése szerinti szolgáltatáscsomagot vagy termékcsomagot ajánl, biztosítja, hogy a csomag összességében alkalmas legyen az ügyfél vagy a leendő szerződő fél számára.

Pénzügyi eszközök közötti váltást érintő befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés nyújtása esetén, a befektetési vállalkozás beszerzi az ügyfél befektetésével kapcsolatos szükséges információkat, és elemzi a pénzügyi eszközök közötti váltás költségeit és előnyeit. Befektetési tanácsadás nyújtása esetén a befektetési vállalkozás tájékoztatja az ügyfelet, hogy a pénzügyi eszközök közötti váltás hasznai meghaladják-e az ilyen váltás költségeit.

A Bszt. 44. § (1) bekezdésben meghatározott tájékozódás (a továbbiakban: alkalmassági teszt) keretében a befektetési vállalkozás értékeli a befektetési tanácsadási tevékenysége vagy portfóliókezelési tevékenysége keretében kínált szolgáltatásának a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 54. és 55. cikkében meghatározottaknak történő megfelelését.

A befektetési vállalkozás befektetési tanácsadási tevékenysége keretében kínált szolgáltatás esetén az ügylet megvalósítását megelőzően, tartós adathordozón nyilatkozatot tesz a tanácsadás ügyfél számára való alkalmasságáról (a továbbiakban: alkalmassági nyilatkozat), amelyben ismerteti az adott tanácsadást, és hogy az miként elégíti ki a lakossági ügyfél preferenciáit, céljait és egyéb jellemző igényeit.

Ha a pénzügyi eszköz vételére vagy eladására vonatkozó megállapodást olyan távközlési eszköz igénybevételével kötik meg, amely nem teszi lehetővé az alkalmassági nyilatkozat előzetes átadását, a befektetési vállalkozás tartós adathordozón is átadhatja az írásos alkalmassági nyilatkozatot közvetlenül azt követően, hogy az ügyfél megkötötte a megállapodást, feltéve, hogy a következő feltételek teljesülnek:

a) az ügyfél beleegyezett, hogy az alkalmassági nyilatkozatot az ügylet megkötését követően indokolatlan késedelem nélkül átvegye; valamint

b) a befektetési vállalkozás megadta azt a választási lehetőséget az ügyfél számára, hogy az ügyletkötést elhalassza annak érdekében, hogy az alkalmassági nyilatkozatot átvegye.

Ha egy befektetési vállalkozás portfóliókezelési tevékenységet végez, vagy tájékoztatta az ügyfelet arról, hogy rendszeres időközönként a Bszt. 44. § (1) bekezdésnek megfelelő tájékozódást végez, akkor a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 54. cikke szerinti jelentésnek tartalmaznia kell egy frissített nyilatkozatot arról, hogy a befektetés kielégíti a lakossági ügyfél preferenciáit, céljait és egyéb jellemző igényeit.

Az a befektetési vállalkozás, amely a Bszt. 44. § (1) bekezdésében nem említett befektetési szolgáltatási tevékenységet végez, a szerződés megkötését vagy keretszerződés esetén a megbízás végrehajtását megelőzően - a Bszt. 45. § (3) bekezdésben meghatározott kivétellel - a leendő szerződő féltől és az ügyféltől nyilatkozatot kér

a) a szerződésben foglalt ügylet lényegével,

b) az ügyletben érintett pénzügyi eszköz jellemzőivel, és

c) különösen ezek kockázataival

kapcsolatos ismereteiről és tapasztalatairól, annak megítélése érdekében, hogy a befektetési vállalkozás valóban a számára megfelelő ügylettel vagy pénzügyi eszközzel kapcsolatos szolgáltatást nyújtsa.

A Bszt. 41. § (9) bekezdése szerinti szolgáltatáscsomag vagy termékcsomag esetében az értékelés során azt kell vizsgálni, hogy a csomag egésze megfelelő-e az ügyfél vagy a leendő szerződő fél számára.

A Bszt. 45. § (1) bekezdésben foglalt ismeret és tapasztalat értékelése (a továbbiakban: megfelelési teszt) során a befektetési vállalkozás a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 55. és 56. cikkében meghatározottaknak megfelelően jár el.

Nem kell a Bszt. 45. § (1) bekezdésben foglaltakat alkalmazni, ha a befektetési vállalkozás a leendő szerződő féllel vagy az ügyféllel a Bszt. 5. § (1) bekezdés a) vagy b) pontjában foglaltakra köt megállapodást - kiegészítő szolgáltatások nyújtásával vagy azok nélkül, a Bszt. 5. § (2) bekezdés c) pontja szerinti olyan hitelnyújtás kivételével, amely nem tartalmaz az ügyfél kölcsöneire, folyószámláira és folyószámlahiteleire vonatkozó hitelkeretet - és

a) az ügylet tárgya olyan részvény, amelyet szabályozott piacra vagy azzal azonos feltételeknek megfelelő harmadik országbeli piacra, illetve multilaterális kereskedési rendszerre bevezettek, ide nem értve a Kbftv. szerinti ABA által részvény formában kibocsátott kollektív befektetési értékpapírt, valamint a származtatott eszközben foglalt részvényt vagy

b) az ügylet tárgya olyan hitelviszonyt megtestesítő értékpapír vagy más értékpapírosított követelés, amelyet szabályozott piacra vagy azzal azonos feltételeknek megfelelő harmadik országbeli piacra, illetve multilaterális kereskedési rendszerre bevezettek, ide nem értve azokat az eszközöket, amelyek származtatott eszközöket foglalnak magukban, vagy amelyek szerkezetükből adódóan megnehezítik az ügyfél számára a kockázatok felmérését vagy

c) az ügylet tárgya pénzpiaci eszköz, ide nem értve azokat az eszközöket, amelyek származtatott eszközöket foglalnak magukban, vagy amelyek szerkezetükből adódóan megnehezítik az ügyfél számára a kockázatok felmérését vagy

d) az ügylet tárgya ÁÉKBV által kibocsátott kollektív befektetési értékpapír, ide nem értve az 583/2010/EU rendelet 36. cikke (1) bekezdésének második albekezdése szerinti strukturált ÁÉKBV-ket vagy

e) az ügylet tárgya strukturált betét, ide nem értve azokat, amelyek szerkezetükből adódóan megnehezítik az ügyfél számára a kockázatok felmérését vagy a termék lejárat előtti eladásának költségeit vagy

f) az ügylet tárgya egyéb - a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 57. cikkében meghatározott feltételeknek megfelelő - nem összetett pénzügyi eszköz és

az ügyletre vonatkozó megállapodást az ügyfél vagy leendő szerződő fél kezdeményezi, és a befektetési vállalkozás egyidejűleg a leendő szerződő fél tudomására hozza, hogy ebben az esetben nem vizsgálja a szerződésben szereplő pénzügyi eszköz befektetési célok megvalósítására való megfelelőségét, azaz nem alkalmazza a Bszt. 45. § (1) bekezdésében foglaltakat, így ennek következményei az ügyfél számára nem érvényesülnek, valamint a befektetési vállalkozás megfelel a Bszt. 110. §-ban foglaltaknak.

Ha a befektetési vállalkozás a Bszt. 45. § (1) bekezdésében meghatározott információ alapján úgy ítéli meg, hogy a szerződésben foglalt pénzügyi eszköz vagy ügylet nem megfelelő a leendő szerződő fél vagy az ügyfél számára, erre felhívja a leendő szerződő fél, illetőleg az ügyfél figyelmét.

Ha a leendő szerződő fél vagy az ügyfél nem adja meg a Bszt. 45. § (1) bekezdésében meghatározott információt vagy a megadott információt a befektetési vállalkozás elégtelennek tartja, felhívja a leendő szerződő fél, illetőleg az ügyfél figyelmét arra, hogy ebben az esetben nem képes a szerződésben foglalt pénzügyi eszköz vagy ügylet megfelelőségét megállapítani.

A Bszt. 46. § (1) és (2) bekezdésben foglalt figyelmeztetés egységesített formátumban is kiadható. (Bszt. 44-46. §)

*A megbízás végrehajtását követő tájékoztatás*

A befektetési vállalkozás az általa a befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében - kivéve a portfóliókezelési tevékenységet - végrehajtott megbízást követően a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 59. és 61. cikkében meghatározottaknak megfelelően tartós adathordozón haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet a megbízás végrehajtásáról és a megbízás végrehajtásával kapcsolatos információkról.

A fentiekben foglaltakat nem kell alkalmazni abban az esetben, ha az ügyfél nevében végrehajtott megbízás az ügyféllel kötött - az Fhtv.-nek megfelelően nyújtott - jelzáloghitel szerződés finanszírozását biztosító jelzáloglevéllel kapcsolatos.

A befektetési vállalkozás, amely a befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében portfóliókezelési tevékenységet végez, az ügyfél számára a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 60. és 62. cikkében meghatározott időközönként és tartalommal a tárgyidőszak utolsó napjára vonatkozóan jelentést készít, és azt tartós adathordozón az ügyfél rendelkezésére bocsátja a tárgyidőszakot követő hónap 10. munkanapjáig.

A befektetési vállalkozás a befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében kezelt, az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzügyi eszközről és pénzeszközről a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete 63. cikkében meghatározott időközönként és tartalommal a tárgyidőszak utolsó napjára vonatkozóan jelentést készít, és azt tartós adathordozón az ügyfél rendelkezésére bocsátja a tárgyidőszakot követő hónap 10. munkanapjáig.

A befektetési vállalkozás - a portfóliókezelés kivételével - befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében kezelt, az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzügyi eszközről és pénzeszközről havonta, a hónap utolsó napjára vonatkozóan az alábbi tartalommal jelentést készít és azt írásban vagy más tartós adathordozón az ügyfél rendelkezésére bocsátja:

* 1. az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzügyi eszközök és pénzeszközök állománya és részletezése a jelentésben foglalt hónap utolsó napjára vonatkozóan,
  2. az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzügyi eszközök és pénzeszközök azon állománya, amely értékpapír-finanszírozási ügylet tárgyát képezte a jelentésben foglalt hónap utolsó napjára vonatkozóan,
  3. az értékpapír-finanszírozási ügylet tárgyát képező, az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzügyi eszközön és pénzeszközön realizált eredmény, és az eredmény számításának alapja,
  4. az ügyfél számára az MNB honlapján elérhetővé tett adatok lekérdezéséhez szükséges, egyedileg - külön jogszabályban meghatározott módszertan szerint - képzett jelszó.

(Bszt. 67-69/A. § bekezdés)

A befektetési vállalkozás a *portfóliókezelési* tevékenysége keretében a tőke megóvására *(tőkegarancia)* és a hozamra vonatkozóan *(hozamgarancia)* garanciát vállalhat azzal, hogy a hozamra vonatkozó garancia magában foglalja a tőke megóvására vonatkozó garanciát is. A befektetési vállalkozás a tőkegaranciát vagy hozamgaranciát bankgaranciával biztosítja.

A befektetési vállalkozás a *portfóliókezelési* tevékenysége keretében a tőke megóvására *(tőkevédelem)* és a hozamra vonatkozóan *(hozamvédelem)* ígéretet tehet azzal, hogy a hozamra vonatkozó ígéret magában foglalja a tőke megóvására vonatkozó ígéretet is. A befektetési vállalkozás a tőke megóvására vagy hozamra vonatkozó ígéretét a tőke megóvását, illetőleg a hozamot biztosító pénzügyi eszközre vonatkozó befektetési politikával támasztja alá. (Bszt. 71. §)

Értékpapírszámla-szerződéssel a számlavezető kötelezettséget vállal arra, hogy a vele szerződő fél (számlatulajdonos) tulajdonában álló értékpapírt a számlavezetőnél megnyitott értékpapírszámlán nyilvántartja és kezeli, a számlatulajdonos szabályszerű rendelkezését teljesíti, valamint a számlán történt jóváírásról, terhelésről és a számla egyenlegéről a számlatulajdonost haladéktalanul értesíti. Az értékpapírszámlán végrehajtott műveletről a számlavezető a művelet napján visszaigazolást állít ki és azt az üzletszabályzatában meghatározott módon megküldi a számlatulajdonosnak. A számlavezető az értékpapírszámla forgalmáról és egyenlegéről a számlatulajdonos kérésére haladéktalanul számlakivonatot állít ki. (Tpt. 140. § (2) bekezdés és 142. § (1) bekezdés)

*Értékpapír-kölcsönzési keretszerződés* esetén a kölcsönbe adásban közreműködő befektetési vállalkozás, hitelintézet a kölcsönbe adás tényéről a mennyiség és futamidő megjelölésével az értékpapír tulajdonosát értesíti. Ha a befektetési vállalkozás, a hitelintézet az értékpapír tulajdonosa (kölcsönbe adó) által meghatározott korlátozásokat túllépi, a túllépéssel okozott károkért korlátlan felelősséggel tartozik. (Tpt. 170.§ (3) bekezdés)

*Az egységesített értékpapír hozam mutató számítása*

A hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok és - a 82/2010. Korm. rendelet 8. § (4) bekezdésben meghatározott esetben - a befektetési jegyek esetében, ha az értékpapír kamata vagy hozama a kibocsátó által a még hátralévő teljes futamidőre megállapításra került, a befektetési vállalkozás, a hitelintézet, a befektetési alapkezelő, valamint az a szervezet, amely törvény alapján forgalmazó igénybevétele nélkül jogosult saját kibocsátású értékpapírt forgalomba hozni, köteles kiszámítani, és a 82/2010. Korm. rendelet 9. §-ában meghatározott módon közzétenni az egységesített értékpapír hozam mutatót (EHM).

[82/2010. Korm. rendelet 8. § (1) bekezdés]

*Az értékpapírok hozamának közzététele*

A befektetési vállalkozásnak, a hitelintézetnek és a 82/2010. Korm. rendelet 8. § (4) bekezdésében meghatározott esetben a befektetési alapkezelőnek, valamint annak a szervezetnek, amely törvény alapján forgalmazó igénybevétele nélkül jogosult saját kibocsátású értékpapírt forgalomba hozni, az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben közzé kell tennie:

* 1. az értékpapír-hozam számításának konkrét képletét;
  2. a kamat- vagy hozamfizetés időpontjait;
  3. a rövidítés feltüntetésével, százalékos formában, két tizedesjegy pontossággal az EHM értékét;
  4. minden olyan tényt, információt, feltételt, amely kihatással van az értékpapír alapján kifizetett összegre.

Ha az értékpapírügyletre vonatkozó ajánlatban vagy kereskedelmi kommunikációban az ügyletre vonatkozó kamat, konkrét hozam vagy bármilyen költség megjelenik, közvetlenül ezt követően az EHM mértékének is - a rövidítés feltüntetésével, százalékos formában, két tizedesjegy pontossággal - szerepelnie kell legalább ugyanakkora méretben és megegyező megjelenítésben vagy jól érthetően el kell hangzania.

[82/2010. Korm. rendelet 9. § (2) bekezdés]

*A* *külföldön kibocsátott kollektív befektetési értékpapírok nyilvános belföldi forgalomba hozatala és forgalmazása esetén* a külföldi befektetési alap, illetőleg más kollektív befektetési forma köteles megfelelni az alábbi *tájékoztatási követelményeknek*, ideértve a folyamatos forgalmazáshoz készült tájékoztató tartalmi felépítésére és rendszeres közzétételére vonatkozó előírásokat is.

A nyílt végű befektetési jegyek nyilvános forgalomba hozatalának feltétele, hogy a befektetési alapkezelő a forgalomba hozatali eljárást megelőzően az MNB által jóváhagyott, a Kbftv. 3. melléklet I. Fejezet szerinti kezelési szabályzatot, a Kbftv. 5. mellékletben foglaltaknak megfelelő tartalommal összeállított tájékoztatót, a Kbftv. 130. § szerinti kiemelt befektetői információt, vagy helyette a Kbftv. 103. § (2a) bekezdés alapján alkalmazott a lakossági befektetési csomagtermékekkel, illetve biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokról szóló, 2014. november 26-i 1286/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 1286/2014/EU rendelet) szerinti kiemelt információkat tartalmazó dokumentumot, valamint a Kbftv. 104. § szerinti hirdetményt tegyen közzé. Semmis a befektetési jegy jegyzése, ha - a Kbftv. 105. § (1) bekezdésben foglalt kivétellel - a befektetési jegyet az MNB által jóváhagyott tájékoztató, kezelési szabályzat, kiemelt befektetői információ, kiemelt információkat tartalmazó dokumentum vagy hirdetmény hiányában hozták nyilvánosan forgalomba.

Nem kell a Kbftv. 103. § (2) bekezdés szerinti kiemelt befektetői információt elkészíteni, ha a befektetési alapkezelő az 1286/2014/EU rendelet szerinti kiemelt információkat tartalmazó dokumentumot állít elő.

Tilos a befektetési jegyek forgalomba hozatalához kapcsolódóan a befektetési jegyeket lejegyző befektetők közötti sorsolás, így forgalomba hozatala szerinti dokumentumokban és a befektetési alap kereskedelmi kommunikációjában erre vonatkozó információ közzététele.

A nyilvános nyílt végű befektetési alap befektetési jegyeinek nyilvános forgalomba hozatalát megelőzően hirdetményt kell közzétenni, amely tartalmazza

*a)* a tájékoztatót jóváhagyó felügyeleti határozat számát és időpontját,

*b)* a forgalomba hozandó befektetési jegy és a kibocsátó befektetési alap megnevezését,

*c)* a forgalomba hozandó befektetési jegy mennyiségét (darabszámát), névértékét és értékesítési árát vagy az ármeghatározás módját,

*d)* a forgalomba hozatali eljárás lebonyolítására rendelkezésre álló időtartamot, a forgalomba hozatali helyeket,

*e)* a forgalomba hozatal és a befektetési jegyek ellenértéke szolgáltatásának módját és

*f)* a tájékoztató megjelentetésének, illetve megtekintésének helyét, idejét és módját.

A már nyilvántartásba bejegyzett, nyílt végű befektetési alap újabb befektetési jegy sorozatának forgalomba hozatalához jegyzési eljárás lefolytatása nem kötelező.

[Kbftv. 103. § (2)-(2a) és (5) bekezdés, 104. §, 105. § (1) bekezdés]

A befektetési alapkezelő a nyilvánosságot rendszeresen tájékoztatja az általa kezelt nyilvános befektetési alap vagyoni, jövedelmi helyzetének, működésének főbb adatairól.

A befektetési alapkezelő az általa kezelt nyilvános zárt végű befektetési alap esetén a rendszeres tájékoztatási kötelezettségét a Tpt. V. fejezetében foglaltaknak megfelelően teljesíti, figyelembe véve az értékpapír-finanszírozási ügyletek és az újrafelhasználás átláthatóságáról szóló 2015/2365/EU rendelet (SFTR) rendelkezéseit is.

A befektetési alapkezelő az általa kezelt nyilvános nyílt végű befektetési alap esetén a rendszeres tájékoztatási kötelezettségét

*a)* minden egyes lezárt pénzügyi évről éves jelentés,

*b)* a pénzügyi év első 6 hónapjáról féléves jelentés,

*c)* havi portfóliójelentés

formájában teljesíti.

Az éves és féléves jelentéseket, valamint a havi portfóliójelentést a tárgyidőszak utolsó napjától számított alábbi időpontokig kell közzétenni:

*a)* az éves jelentést 4 hónapon belül,

*b)* a féléves jelentést 2 hónapon belül,

*c)* a havi portfóliójelentést a következő hónap 10. munkanapjáig,

és gondoskodni kell arról, hogy az éves és féléves jelentések legalább 5 évig nyilvánosan elérhetők legyenek.

A nyilvános nyílt végű befektetési alap éves jelentése tartalmazza a befektetési alap eredmény-kimutatását, jelentést az adott időszakban végzett tevékenységekről és a Kbftv. 6. mellékletben, ingatlanalap és vegyes alap esetében továbbá a Kbftv. 7. mellékletben meghatározott egyéb adatokat, valamint az összes egyéb olyan lényeges információt, amelynek alapján a befektetők véleményt tudnak alkotni a befektetési alap tevékenységeinek fejlesztéséről és eredményeiről.

A nyilvános nyílt végű befektetési alap féléves jelentése tartalmazza a Kbftv. 6. melléklet I-IV. szakaszában, továbbá ingatlanalap és vegyes alap esetében a Kbftv. 7. melléklet 2-3. szakaszában meghatározott adatokat. Amennyiben a befektetési alap év közben hozamot fizet, a mérlegnek tartalmaznia kell az adózott féléves eredményt és a kifizetett vagy felkínált közbenső hozamot. A nyilvános nyílt végű befektetési alap éves és féléves jelentésének tartalma tekintetében a 2015/2365 (EU) rendelet rendelkezései is megfelelően alkalmazandók.

A havi portfóliójelentés tartalmazza a hónap utolsó nettó eszközértéke alapján:

*a)* a portfólió bemutatását a befektetési politikában megfogalmazott befektetési célok és limitek szerinti főbb kategóriáknak megfelelően (főbb eszközfajták, földrajzi diverzifikáció, devizális megoszlás) illetve, ha a befektetési politikában ilyen limitek nincsenek megállapítva, a főbb eszközfajták szerint (részvény, kötvény, befektetési jegy, betét, egyéb eszközök),

*b)* a származtatott ügyletek figyelembevételével számított, a befektetési eszközökben meglévő nettó összesített kockázati kitettség (tőkeáttétel) mértékét,

*c)* a portfólióban 10%-nál magasabb részarányt képviselő eszközök (kibocsátók) felsorolását,

*d)* a befektetési alap összesített és egy jegyre jutó nettó eszközértékét.

A nyilvános nyílt végű befektetési alap a rendszeres tájékoztatásait a tájékoztatóban, a kezelési szabályzatban és a kiemelt befektetői információban meghatározott módon a befektetők rendelkezésére bocsátja, és ezek nyomtatott példányát kérésre díjmentesen eljuttatja a befektetőknek. A befektetők tájékoztatásával egyidejűleg a tájékoztatást az MNB, valamint kérésre a befektetési alapkezelő székhelye szerinti tagállam felügyeleti hatósága részére is meg kell küldeni.

(Kbftv. 131-134. §)

Befektetési jegy nyilvános forgalomba hozatala esetén a tájékoztatónak az 5. melléklet szerinti tartalmon túl tartalmaznia kell minden olyan információt, amely alapján a befektetők kellő tájékozottsággal tudnak határozni a felkínált befektetési lehetőségről és a befektetés kockázatairól, ideértve a 2015/2365 (EU) rendelet által meghatározott információkat is. A tájékoztatónak világos és közérthető magyarázatot kell tartalmaznia a befektetési alap kockázati tényezőiről. (Kbftv. 129. §)

A befektetési alapkezelő rendkívüli tájékoztatási kötelezettsége keretében köteles az általa kezelt nyilvános nyílt végű befektetési alapok működésére vonatkozóan honlapján közzétenni, továbbá a befektetési jegyek forgalmazási helyein nyomtatott formában elérhetővé tenni, valamint az MNB részére egyidejűleg megküldeni az alábbiakban meghatározott információkat:

* 1. az átalakulási, egyesülési hirdetményt, legkésőbb 30 nappal az átalakulás, egyesülés hatálybalépése előtt;
  2. a kezelési szabályzat olyan tartalmú módosítását, ami a befektetési szabályok változását jelenti, legkésőbb 30 nappal a hatálybalépés előtt;
  3. a kezelési szabályzat olyan tartalmú módosítását, ami a határozott futamidő csökkentését jelenti, legkésőbb 30 nappal a hatálybalépés előtt;
  4. a kezelési szabályzat olyan tartalmú módosítását, ami a befektetési jegyek visszaváltásával kapcsolatos költségek befektetőkre nézve hátrányos változását, valamint a befektetési jegyek visszaváltását érintő forgalmazási szabályoknak az elszámolási vagy a teljesítési időtartam növekedésével járó változásait jelenti, a változás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal;
  5. a kezelési szabályzat olyan tartalmú módosítását, ami a befektetési jegyek visszaváltási lehetőségének korlátozását jelenti - ide nem értve a forgalmazás szünetelésének vagy felfüggesztésének eseteit -, a változás hatálybalépését megelőzően olyan, legalább 30 napos határidővel, amely lehetőséget ad a befektetőknek arra, hogy a módosítás hatálybalépését megelőzően lehetőségük legyen a befektetési jegyeik visszaváltására;
  6. a kezelési szabályzat egyéb módosítását, legkésőbb a hatálybalépés napján;
  7. a befektetési alapkezelő engedélyének visszavonását, az engedély visszavonására vonatkozó határozat véglegessé válását követő 2 munkanapon belül;
  8. a befektetési alapkezelési tevékenység átadását, legkésőbb 15 nappal a hatálybalépés előtt;
  9. a tőke és a felosztott hozam (amennyiben a felosztott hozam kifizetése a kezelési szabályzat szerint nem automatikus) kifizetésének idejét, módját, legkésőbb az esedékesség napján;
  10. a befektetési jegyek forgalmazásának felfüggesztését, szünetelését, illetve újraindítását, a pénzügyi eszközök illikvid részének elkülönítését és annak megszüntetését, haladéktalanul;
  11. a befektetési alapkezelővel szembeni felszámolási eljárás megindítását, a felszámolást elrendelő végzés jogerőre emelkedését követő 2 munkanapon belül;
  12. a befektetési alap megszűnésekor a megszűnési jelentést, annak az MNB részére történő benyújtásával egyidejűleg;
  13. hozamfizetés esetét kivéve az egy jegyre jutó nettó eszközértéknek az előző nettó eszközértékhez képest, illetve napi számítás esetén három értékelési napon belül bekövetkezett jelentős (20%-ot meghaladó) mértékű csökkenésének okát, legkésőbb a felmerülést követő 2 munkanapon belül;
  14. a közzétételi kötelezettségek teljesítésére igénybe vett közzétételi hely változását a változás hatálybalépését megelőzően legalább 10 nappal;
  15. a forgalmazókban bekövetkezett bármely változást legkésőbb a változás napját megelőző munkanapon, illetve amennyiben a felsorolás szűküléséről az alapkezelő utólag értesül, legkésőbb a változás napját követő 2 munkanapon belül;
  16. amennyiben a befektetési alap készít kiemelt befektetői információt, annak változásait, a változás befektetők részére történő rendelkezésre bocsátásával egyidejűleg;
  17. az MNB által adott engedélyben, illetve a jóváhagyott kezelési szabályzatban meghatározott feltételektől való eltérést, az eltéréstől számított 2 napon belül.

A befektetési alapkezelő az általa kezelt nyilvános zárt végű befektetési alap esetén a rendkívüli tájékoztatási kötelezettségét a Tpt. V. fejezetében foglaltaknak megfelelően teljesíti.

A közzétételi kötelezettségek határidejét a befektetők érdekeire figyelemmel az MNB indokolt esetben egyedileg is meghatározhatja.

Ha a közzétételt követő hatálybalépésre az MNB engedélyének kézhezvételét követő 60 napon belül nem kerül sor, a hatálybalépésre csak ismételt engedélyezési eljárást követően kerülhet sor. (Kbftv. 139. §)

*A közzétételi kötelezettség teljesítésének módja:*

A befektetési alapkezelő a saját magára és a befektetési alapra vonatkozó, a Kbftv. szerinti közzétételi kötelezettségeit, amennyiben az adott törvényi előírás másképpen nem rendelkezik,

1. a befektetési alapkezelő és az érintett befektetési alap honlapján, és
2. ha az MNB nyújt ilyen szolgáltatást a Kbftv. szerinti közzétételek céljára, a hivatalosan kijelölt információtárolási rendszeren való közzététellel teljesíti, a nettó eszközérték adatok kivételével.

A letétkezelő és a forgalmazó a Kbftv. szerinti közzétételi kötelezettségeit az információnak a saját honlapján, és ha az MNB nyújt ilyen szolgáltatást a Kbftv. szerinti közzétételek céljára, a hivatalosan kijelölt információtárolási rendszeren való megjelentetésével teljesíti. (Kbftv. 141. §)

A befektetési alapkezelő vagy megbízása alapján a letétkezelő köteles az általa kezelt nyilvános befektetési alapok egy befektetési jegyre jutó nettó eszközértékét a befektetési alap kezelési szabályzatában meghatározott módon közzétenni minden olyan napra, amelyre megállapításra kerül, a megállapítást követő 2 munkanapon belül.

A befektetési alapkezelő vagy megbízása alapján a letétkezelő a nyilvánosság számára köteles biztosítani az általa kezelt nyilvános befektetési alapok múltbeli működési időszakra vonatkozó, egy befektetési jegyre jutó nettó eszközérték adatainak elérhetőségét. Amennyiben a befektetési alap több mint 5 éve működik, elegendő az utolsó 5 évre vonatkozó, egy befektetési jegyre jutó nettó eszközérték adat elérhetőségének biztosítása.

A befektetési alapkezelő a befektető kérésére átadja az ÁÉKBV kockázatkezelésére vonatkozó mennyiségi korlátokra, a kiválasztott módszerekre és az eszközkategóriák kockázatainak és hozamainak alakulására vonatkozó információt. (Kbftv. 136. §)

Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

(Ptk. 6:78. § (1) bekezdés)

Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől. Az előzőek szerinti szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta. [Ptk. 6:78. § (2)-(3) bekezdés]

*Más EGT-államban engedélyezett ÁÉKBV által forgalomba hozott kollektív befektetési értékpapír magyarországi forgalomba hozatalához, illetve folyamatos forgalmazásához* az ÁÉKBV-nek a nyilvántartásba vételi helye szerinti előírásoknak kell megfelelnie azzal, hogy Magyarországon is a befektetők rendelkezésére kell bocsátani minden olyan információt és dokumentumot, amit az ÁÉKBV székhely szerinti tagállamában a befektetők rendelkezésére kell bocsátania. A kiemelt befektetői információt magyar nyelven, az egyéb információkat és dokumentumokat az ÁÉKBV választása szerint magyar nyelven, az MNB által elfogadott nyelven vagy a nemzetközi pénzügyi piacokon általában használt nyelven kell elkészíteni. A kiemelt befektetői információt a befektető erre irányuló kérése esetén a szerződés megkötésekor díjmentesen, írásbeli formában át kell adni. [Kbftv. 119. § (1) bekezdés]

Az ÁÉKBV székhely szerinti tagállama által lefolytatott bejelentési eljárást követően a forgalmazásra vonatkozó előkészületek megfelelőségének ellenőrzése céljából az ÁÉKBV a forgalmazás megkezdése előtt köteles megküldeni az MNB részére az ÁÉKBV és a forgalmazó között létrejött forgalmazási szerződést, amennyiben a forgalmazást nem a befektetési alapkezelő látja el. Amennyiben magyarországi székhelyű közvetítő igénybevételére is sor kerül, úgy a közvetítővel kötött szerződés benyújtása is kötelező. [Kbftv. 119. § (3) bekezdés]

A forgalmazással kapcsolatos intézkedésekre vonatkozó információ változása vagy a forgalmazni kívánt részvényosztályokkal kapcsolatos változás esetén a változás végrehajtása előtt az ÁÉKBV írásban értesíti az MNB-t. Az ÁÉKBV szintén értesíti az MNB-t a 117. § *b)* pontjában meghatározott dokumentumok módosításairól, és közli, hogy e dokumentumok hol érhetők el elektronikusan.

Abban az esetben, ha más EGT-államban engedélyezett ÁÉKBV által forgalmazott kollektív befektetési értékpapír magyarországi forgalmazásának visszavonására kerül sor, az ÁÉKBV által a székhelye szerinti tagállam felügyeleti hatóságának küldött, a Kbftv. 118/A. § (4) bekezdésének megfeleltethető értesítésben meghatározott MNB ugyanazokkal a jogokkal és kötelezettségekkel rendelkezik, mint a 71. alcímben foglaltaknak megfelelően az ÁÉKBV fogadó tagállamának felügyeleti hatóságai. A Kbftv. 55. § és a 172. § szerinti felügyeleti hatáskörök sérelme nélkül az ÁÉKBV székhelye szerinti tagállam felügyeleti hatósága által az MNB részére a Kbftv. 118/A. § (7) bekezdésének megfelelő továbbítás időpontjától kezdődően az MNB nem írhatja elő az ÁÉKBV számára, hogy bizonyítsa a kollektív befektetési vállalkozások határokon átnyúló forgalmazásának megkönnyítéséről, valamint a 345/2013/EU, a 346/2013/EU és az 1286/2014/EU rendelet módosításáról szóló, 2019. június 20-i (EU) 2019/1156 európai parlamenti és tanácsi rendelet [(EU) 2019/1156 európai parlamenti és tanácsi rendelet] 5. cikke szerinti forgalmazási követelményeket szabályozó nemzeti törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseknek való megfelelést. [Kbftv. 119. § (1)--(5) bekezdés]

*Más EGT-államban engedélyezett ABAK által kezelt kollektív befektetési értékpapír szakmai befektetők részére történő magyarországi forgalmazásához* az ABAK-nak a letelepedése szerinti tagállam előírásainak kell megfelelnie azzal, hogy Magyarországon is a szakmai befektetők rendelkezésére kell bocsátani minden olyan információt és dokumentumot, amit az ABAK letelepedése szerinti tagállamában a befektetők rendelkezésére kell bocsátania.

A fenti követelmények az ott meghatározott információk és dokumentumok módosítása esetén is megfelelően alkalmazandók.

Az MNB engedélyezi a más EGT-államban engedélyezett ABAK által kezelt uniós ABA kollektív befektetési értékpapírjainak magyarországi forgalmazását lakossági befektetők számára is, amennyiben a következő feltételek teljesülnek:

*a)* az uniós ABA-t a Felügyelet a lakossági befektetőknek forgalmazható Magyarországon bejegyzett ABA típussal egyenértékűnek minősíti, és

*b)* a más EGT-államban engedélyezett ABAK kollektív befektetési értékpapírjai forgalmazása során betartja a Kbftv. XVII. Fejezet rendelkezéseit.

Abban az esetben, ha más EGT-államban engedélyezett ABAK az általa kezelt egyes vagy összes ABA kollektív befektetési értékpapírjai magyarországi forgalmazásának visszavonására kerül sor, az ABAK által a letelepedése szerinti tagállam felügyeleti hatóságának küldött, a Kbftv. 121/B. § (3) bekezdésének megfeleltethető értesítésben meghatározott MNB ugyanazokkal a jogokkal és kötelezettségekkel rendelkezik, mint a 73. alcímben foglaltaknak megfelelően az ABAK fogadó tagállamának felügyeleti hatóságai. A Kbftv. 60. § és 177. § szerinti felügyeleti hatáskörök sérelme nélkül az ABAK letelepedése szerinti tagállam felügyeleti hatósága által az MNB részére a Kbftv. 121/B. § (7) bekezdés szerinti továbbítás időpontjától kezdődően az MNB nem írhatja elő az ABAK számára, hogy bizonyítsa az (EU) 2019/1156 európai parlamenti és tanácsi rendelet 5. cikke szerinti forgalmazási követelményeket szabályozó nemzeti törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseknek való megfelelést.

[Kbftv. 121/A. §]

**1.3. HIRDETÉSI SZABÁLYOK**

Az a szervezet, amely a Tpt. által szabályozott tevékenységet folytat, üzleti dokumentumaiban, írott formában (nyomtatott vagy elektronikus módon) megjelentetett kereskedelmi kommunikációjában köteles feltüntetni tevékenységi engedélyének számát, illetőleg tőzsdetagságát. (Tpt. 364. §)

Tilos a befektetővédelemre, illetőleg a Befektető-védelmi Alapra vonatkozó információkat a befektetések növelése céljából, így különösen reklámtevékenységre felhasználni. [Tpt. 214. § (4) bekezdés]

Ha az értékpapírügyletre vonatkozó ajánlatban vagy kereskedelmi kommunikációban az ügyletre vonatkozó kamat, konkrét hozam vagy bármilyen költség megjelenik, közvetlenül ezt követően az EHM mértékének is - a rövidítés feltüntetésével, százalékos formában, két tizedesjegy pontossággal - szerepelnie kell legalább ugyanakkora méretben és megegyező megjelenítésben vagy jól érthetően el kell hangzania.

[82/2010. Korm. rendelet 9. § (2) bekezdés]

**1.4. TITOK- ÉS ADATVÉDELEM**

*Értékpapírtitok:* minden olyan, az ügyfélről a befektetési vállalkozás, a multilaterális kereskedési rendszer működtetője és az árutőzsdei szolgáltató rendelkezésére álló adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, illetve a befektetési vállalkozással és árutőzsdei szolgáltatóval kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára vonatkozik.

(Bszt. 4.§ 27. pont)

Értékpapírtitok minden olyan, az egyes ügyfélről a befektetési alapkezelő, a kockázati tőkealap-kezelő, a tőzsde, központi értéktár, központi szerződő fél rendelkezésére álló adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, illetve a befektetési alapkezelővel, a kockázati tőkealap- kezelővel, a tőzsdével, a központi értéktárral, a központi szerződő féllel kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára vonatkozik.

Az értékpapírtitokra vonatkozó rendelkezések szempontjából ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki (amely) befektetési alapkezelőtől, kockázati tőkealap-kezelőtől, tőzsdétől, központi értéktártól, központi szerződő féltől szolgáltatást vesz igénybe. [Tpt. 369. § (1)-(2) bekezdés]

A befektetési vállalkozás, az árutőzsdei szolgáltató, illetőleg a befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató vezető állású személye és alkalmazottja, valamint bármely más személy, aki valamilyen módon birtokába jutott, az értékpapírtitkot köteles időbeli korlátozás nélkül megőrizni.

A befektetési vállalkozás, illetőleg az árutőzsdei szolgáltató az értékpapírtitkot harmadik személynek - az ügyfél egyidejű tájékoztatása mellett - csak akkor adja ki, ha

* 1. az ügyfél vagy annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható értékpapírtitok körébe tartozó adatokat pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri vagy erre felhatalmazást ad, nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a befektetési vállalkozással vagy az árutőzsdei szolgáltatóval történő szerződéskötés keretében nyújtja,
  2. a Bszt. 118. § (3)-(4) és (7) bekezdésben foglalt rendelkezések az értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést adnak, vagy
  3. a befektetési vállalkozás, illetőleg az árutőzsdei szolgáltató ügyféllel szemben fennálló követelése értékesítése vagy lejárt követelése érvényesítése ezt szükségessé teszi.

[Bszt. 118. § (1)-(2) bekezdés]

Aki üzleti vagy értékpapír-titok birtokába jut, köteles azt - törvény eltérő rendelkezése hiányában - időbeli korlátozás nélkül megtartani. A titoktartási kötelezettség alapján az üzleti, illetőleg az értékpapírtitok körébe tartozó tény, információ, megoldás vagy adat, a Tpt-ben meghatározott körön kívül - az ügyfél felhatalmazása nélkül - nem adható ki harmadik személynek és feladatkörön kívül nem használható fel.

Aki üzleti titok vagy értékpapírtitok birtokába jut, azt nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy a befektetési alapkezelőnek, a kockázati tőkealap-kezelőnek, a tőzsdének, a központi értéktárnak, a központi szerződő félnek vagy ezek ügyfeleinek hátrányt okozzon. [Tpt. 371.§ (1)-(3) bekezdés]

**1.5. ÜGYFÉLKÖVETELÉSEK VÉDELME**

A befektetési vállalkozás az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzügyi eszközt és pénzeszközt az ügyfél rendelkezése szerinti célra használja fel. A befektetési vállalkozás a kezelésében lévő, az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzügyi eszközzel és pénzeszközzel sajátjaként nem rendelkezhet, és biztosítja, hogy az ügyfél ugyanezen pénzügyi eszközről és pénzeszközről bármikor rendelkezni tudjon.

[Bszt. 57. § (1)-(2) bekezdés]

A befektetési vállalkozás az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzügyi eszközt - a Bszt. 58. § (2) bekezdésben foglalt kivétellel - nem használhatja.

A befektetési vállalkozás az ügyfél pénzügyi eszközét akkor használhatja, ha a pénzügyi eszköz használatához - ideértve a használat pontos célját is - az ügyfél előzetesen írásban hozzájárult.

A befektetési vállalkozás akkor jogosult az ügyfél nevében nála tartott, harmadik fél által kezelt gyűjtőszámlán lévő pénzügyi eszköz tekintetében értékpapír-finanszírozási ügyletet kötni vagy abban az esetben használhatja e pénzügyi eszközt saját számlájára, vagy egy másik ügyfele számlájára, ha a Bszt. 58. § (2) bekezdésben foglaltak teljesítésén túl

a) minden olyan ügyfél, amelynek pénzügyi eszközét gyűjtőszámlán kezelik, a Bszt. 58. § (2) bekezdés szerinti előzetes hozzájárulását adta, vagy

b) a befektetési vállalkozás biztosítja, hogy csak azon ügyfél pénzügyi eszközét használja, amely vonatkozásában az ügyfél a Bszt. 58. § (2) bekezdés szerinti előzetes hozzájárulását megadta.

A befektetési vállalkozás olyan nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

a) azon ügyfelek adatait, amelyek rendelkezése alapján a pénzügyi eszköz felhasználásra került, és

b) az egyes, hozzájárulásukat adó ügyfelek tulajdonában lévő, felhasznált pénzügyi eszközök számát, annak érdekében, hogy az esetleges veszteségek viselése pontosan meghatározható legyen.

[Bszt. 58. § (1)-(4) bekezdés]

A befektetési vállalkozás a befektetési szolgáltatási tevékenysége vagy kiegészítő szolgáltatása keretében megkötött megállapodás alapján átvett vagy az ügyfél megbízásának teljesítését követően a befektetési vállalkozás kezelésébe kerülő, az ügyfél tulajdonában lévő vagy őt megillető pénzeszközt az átvételt követően haladéktalanul

a) központi banknál,

b) hitelintézetnél, vagy

c) harmadik országban hitelintézeti tevékenység végzésére jogosító tevékenységi engedéllyel rendelkező hitelintézetnél, vagy

d) minősített pénzpiaci alapnál helyezi el.

[Bszt. 60. § (1) bekezdés]

Az ügyfélszámlán kell nyilvántartani a számlatulajdonost megillető bevételt, és az ügyfélszámláról kell teljesíteni a számlatulajdonost terhelő kifizetést. Az ügyfélszámlán elkülönítetten kell nyilvántartani az azonnali, illetve az opciós és határidős ügyletekből eredő követeléseket és kötelezettségeket.

[Tpt. 147.§ (1) bekezdés]

**1.6. AZ ÜGYFELEK MEGBÍZÁSAINAK KEZELÉSE**

Az a befektetési vállalkozás, amely a Bszt. 5. § (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott tevékenységet végez, az ügyfél által adott megbízás végrehajtása során

a) azonnal és pontosan rögzíti és allokálja a végrehajtott megbízást,

b) az egyébként összehasonlítható ügyfélmegbízásokat a megbízás felvételének sorrendjében és - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - azonnal végrehajtja, és

c) haladéktalanul tájékoztatja a lakossági ügyfelet, ha a megbízás végrehajtását akadályozó körülményről szerez tudomást.

Nem kell az ügyfél által adott megbízást azonnal végrehajtani, ha

a) az ügyfél által adott megbízás limitáras megbízás,

b) az aktuális piaci feltételek között a megbízást nem lehet végrehajtani, vagy

c) azzal az ügyfél érdekei sérülnének.

[Bszt. 64. § (1)-(2) bekezdés]

**1.7. EGYES SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

*Értékpapírkölcsön-szerződés* intézményi befektetőnek nem minősülő féllel kizárólag határozott időre köthető.

Az értékpapír-kölcsönzéséhez az értékpapír tulajdonosával kötött értékpapír-kölcsönzési keretszerződés vagy értékpapírkölcsön-szerződés létrejötte szükséges.

Az értékpapír-kölcsönzési keretszerződés, illetőleg értékpapírkölcsön-szerződés az értékpapír tulajdonosa és az értékpapírt kölcsönvevő másik fél között létrejött más szerződés része nem lehet.

Az értékpapír-kölcsönzési keretszerződésnek, illetőleg az értékpapírkölcsön-szerződésnek tartalmaznia kell:

a) a kölcsönbe adható, illetőleg a kölcsönbe adott értékpapír megnevezését, ISIN kódját, sorozatát;

b) a kölcsönbe adható, illetőleg a kölcsönbe adott értékpapír mennyiségét;

c) keretszerződés esetén azon időszak megjelölését, amely alatt az értékpapír kölcsönbe adható;

d) az értékpapírkölcsön futamidejét (határozott vagy határozatlan, előbbi esetben a lejáratot is megjelölve);

e) a kölcsönzési díjat;

f) arra vonatkozó figyelemfelhívást, hogy a kölcsön futamideje alatt az értékpapírban megtestesített és azzal kapcsolatos jogokat a kölcsönbe adó nem gyakorolhatja; és

g) részvény esetén a felek megállapodását a szavazati jog gyakorlására vonatkozóan.

Értékpapír-kölcsönzési keretszerződés esetén a kölcsönbe adásban közreműködő befektetési vállalkozás, hitelintézet a kölcsönbe adás tényéről a mennyiség és futamidő megjelölésével az értékpapír tulajdonosát értesíti. [Tpt. 168. § (4) bekezdés, 170. §]

A portfoliókezelési tevékenységet végző által a kezelt portfólión elért teljesítmény, illetve hozam számításának, bemutatásának és közzétételének szabályai, elvei (Bszt. 3. melléklet) ugyan szintén a befektetők tájékoztatásának szabályai közé tartoznának, specialitásukat azonban az jelenti, hogy tevékenységük nem egyes befektetési eszközökhöz, hanem egy befektetett vagyontömeghez kapcsolódik.

**1.8. KÖZVETÍTŐ IGÉNYBEVÉTELE**

A befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató a befektetési szolgáltatási tevékenysége végzéséhez, illetve árutőzsdei szolgáltatása nyújtásához közvetítőt vehet igénybe. A közvetítő lehet *függő ügynök* vagy *befektetési vállalkozás*.

A befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató az általa igénybe vett közvetítő tevékenységért, a Bszt-ben foglaltak betartásáért teljes felelősséggel tartozik.

A befektetési vállalkozás a közvetítői tevékenységre vonatkozó megállapodást azzal

* 1. a Magyarország területén székhellyel, lakhellyel (tartózkodási hellyel) rendelkező függő ügynökkel köthet, amely szerepel az MNB-nek a Bszt. 159. § (2) bekezdésében meghatározott nyilvántartásában, vagy
  2. más EGT-államban székhellyel, lakóhellyel (tartózkodási hellyel) rendelkező függő ügynökkel köthet, amelyet a székhelye, lakóhelye (tartózkodási helye) szerinti tagállam hatáskörrel rendelkező felügyeleti hatósága vagy a Bszt. 159. § (3) bekezdésében meghatározott esetben az MNB nyilvántartásba vett.

Az árutőzsdei szolgáltató a közvetítői tevékenységre vonatkozó megállapodást csak az a) pontban meghatározott függő ügynökkel köthet.

A befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató által a befektetési szolgáltatási tevékenység, kiegészítő szolgáltatás, illetőleg az árutőzsdei szolgáltatás közvetítésére igénybe vett befektetési vállalkozás, mint közvetítő, a szerződés megkötését – a megbízási szerződés megküldésével egyidejűleg – a szerződés megkötését követő 5 munkanapon belül bejelenti az MNB-nek.

Befektetési szolgáltatási tevékenység, kiegészítő szolgáltatás, illetőleg az árutőzsdei szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységet függő ügynökként – a Bszt. 114. § (2) bekezdésben foglalt kivétellel - az végezhet, aki szerepel az MNB-nek a Bszt. 159. § (2) bekezdése szerinti nyilvántartásában és megfelel a Bszt. 111-116. §-ban foglalt rendelkezéseknek.

A más EGT-államban székhellyel rendelkező közvetítő Magyarország területén határon átnyúló tevékenységet akkor végezhet és fióktelepet akkor létesíthet, ha a hatáskörrel rendelkező felügyeleti hatósága, vagy a Bszt. 159. § (3) bekezdésében meghatározott esetben az MNB nyilvántartásba vette.

Az MNB - kérelmére - azt a függő ügynököt veszi nyilvántartásba, aki megfelel a Bszt.-ben és a Bszt. felhatalmazása alapján kiadott jogszabályban foglaltaknak. [Bszt. 111. §-113. §, és 114. § (1)-(3) bekezdés]

A befektetési alapkezelő a befektetési jegyek folyamatos forgalmazása során a befektetési jegyek értékesítésére, illetve visszaváltására közvetítőt vehet igénybe. A közvetítőre alkalmazni kell a Bszt. 111–116. §-ában, a 123. § (1) bekezdés *e)* pontjában, a 123. § (4) bekezdés *a)* pontjában, valamint a 159. § (2)–(4) bekezdésében foglaltakat. A forgalmazó az általa igénybe vett *közvetítő* tevékenységéért a befektetők felé, mint a sajátjáért felel.

[Kbftv. 112. §]

Az ÁÉKBV-alapkezelő a kollektív befektetési értékpapír forgalmazása és az ÁÉKBV-alapkezelő által kezelt kollektív befektetési értékpapír forgalomba hozatala tevékenységeket közvetítőként is végezheti.

[Kbftv. 6. § (3) bekezdés]

Az ABAK a (2) bekezdés *b)* pontjában meghatározott kollektív befektetési értékpapír forgalmazása és az ABAK által kezelt kollektív befektetési értékpapír forgalomba hozatala tevékenységet közvetítőként is végezheti.

[Kbftv. 7. § (4) bekezdés]

**1.9. PANASZKEZELÉS**

A szolgáltató biztosítja, hogy az ügyfél a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.  A szolgáltató a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A szolgáltató a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A szolgáltató köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

[Bszt. 121. §]

Az ÁÉKBV-alapkezelő biztosítja, hogy a befektető az ÁÉKBV-alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban díjmentesen közölhesse. Az ÁÉKBV-alapkezelő köteles lehetővé tenni, hogy a befektető a kollektív befektetési értékpapír forgalmazásának helye szerinti hivatalos nyelvek bármelyikén benyújthassa panaszát.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az ÁÉKBV-alapkezelő és a panaszos közötti telefonos kommunikációt az ÁÉKBV-alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a szabályzata szerinti ideig, legalább azonban 5 évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az ÁÉKBV-alapkezelő a panaszt és az arra adott választ a szabályzatában meghatározott ideig, legalább azonban 5 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

[Kbftv. 23. §]

A szolgáltató a Bszt. 121. § (1) bekezdése szerinti

a) szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,

b) telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,

c) írásbeli panaszt elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

A szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a válaszlevéllel együtt – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a válaszlevéllel együtt – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (**PBT**) eljárását kezdeményezheti, amennyiben a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A szolgáltatónak tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, meg kell adnia a PBT székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a PBT által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

A szolgáltató az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszkezelési nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készít. A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.

A szolgáltató az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A panaszkezelési nyilvántartásnak tartalmaznia kell

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.

A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén közzéteszi.

[A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet]

Az ÁÉKBV-alapkezelő a Kbftv. 23. § (1) bekezdése szerinti

* 1. szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek és a befektetők számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
  2. telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig, de legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
  3. írásbeli panaszt elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan

fogadja.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az ÁÉKBV-alapkezelő biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Az ÁÉKBV-alapkezelő a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az ÁÉKBV-alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – a válasszal együtt – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ÁÉKBV-alapkezelő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – a válasszal együtt – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az ÁÉKBV-alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

A panasz elutasítása esetén az ÁÉKBV-alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint, illetve attól függően, hogy a panaszos befektetőként vagy ügyfélként tett panaszt – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró MNB vagy a PBT eljárását kezdeményezheti. Az előbbiektől függően meg kell adni vagy a Felügyelet levelezési címét, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Az ÁÉKBV-alapkezelő a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készít. Az ÁÉKBV-alapkezelő a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek és befektetők számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

[Az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 438/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet]

A befektetési vállalkozás és az ÁÉKBV-alapkezelő (a továbbiakban együtt: szolgáltató) teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

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

A szolgáltató – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet – a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

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 a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton – a panasz előterjesztésére igénybevettel megegyező csatornán – küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

1. a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
2. a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A fentiek abban az esetben nem alkalmazhatók, amennyiben a szolgáltató

a) a választ tartalmazó küldemény megküldésével kapcsolatos jogszabályi feltételek teljesülését vagy

b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét

nem biztosítja.

A pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő, a befektetési vállalkozás és az ÁÉKBV-alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A szolgáltató 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. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

* 1. a szerződés jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
  2. az MNB tv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a szolgáltató szerint a panasz fentiekben kifejtett a) és b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a PBT eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a szolgáltató válaszában feltünteti a PBT székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A szolgáltató a fentiekről figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén az előbbiek szerinti feltételek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszerrel biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

* 1. az ügyfél neve,
  2. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
  3. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  4. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
  5. a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
  6. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
  7. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  8. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
  9. személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

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

A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet – honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

[Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet]