

Állásfoglalás a befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végző alternatív befektetési alapkezelőkre vonatkozó panaszkezelési követelményekről

A Kérelmező (**Ügyvédi Iroda**) a befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végző alternatív befektetési alapkezelőre (**ABAK**) vonatkozó panaszkezelési követelmények értelmezésére irányuló állásfoglalás iránti kérelemmel (**Beadvány**) fordult a Magyar Nemzeti Bankhoz (**MNB**).

I. A Beadványban vázolt tényállás és az Ügyvédi Iroda álláspontja

1. A Beadványban foglaltak szerint a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (**Kbftv.**) az ABAK-ok számára – szemben az ÁÉKBV-alapkezelőkkel – nem ír elő a panaszok kezelésére vonatkozó részletes kötelezettségeket, valamint panaszkezelési szabályzat készítésére sem kötelezi őket. Az Ügyvédi Iroda továbbá kiemelte, hogy a Kbftv. felhatalmazása alapján kiadott, az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 438/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (**Korm. rendelet**), illetve az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet (**MNB rendelet**) sem tartalmaz az ABAK-ok panaszkezelésére vonatkozó szabályokat, mivel azok hatálya nem terjed ki az ABAK-okra.

Az Ügyvédi Iroda álláspontja szerint a Kbftv. 32. §-ából az következik, hogy az ABAK-ok – különösen azok, melyek Kbftv. 7. § (3) bekezdésében meghatározott befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végeznek – sem a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (**Bszt.**), sem a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (**Tpt.**) ügyfélfogalma alá tartozó ügyfelekkel nem rendelkeznek, továbbá a Kbftv. befektetők panaszainak kezelésére vonatkozó előírásai sem vonatkoznak rájuk, így nem minősülnek ügyfélpanaszok kivizsgálására és megválaszolására kötelezett szervezeteknek.

Az Ügyvédi Iroda értelmezése szerint ugyanakkor az MNB által kiadott, a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlás (**Ajánlás**) *Fogalom meghatározások*, illetve *Ajánlás tárgya és hatálya* című fejezetei különböző érintetti kört ölelnek fel, mivel a fogalom meghatározás alapján az ABAK-ok is az Ajánlás hatálya alá értendő szervezetnek minősülnek, míg a hatályra vonatkozó rendelkezés alapján nem. Az Ügyvédi Iroda álláspontja szerint ugyanakkor az Ajánlást úgy kell értelmezni, hogy annak személyi hatálya alá kizárólag az ügyfélpanaszok kivizsgálására és megválaszolására kötelezett szervezetek és személyek tartoznak, tehát azon ABAK-ok, amelyek a fenti érvelés szerint nem rendelkeznek ügyfelekkel, illetve jogszabály nem ír elő számukra konkrét panaszkezelési kötelezettséget, nem minősülnek ilyen szervezetnek, így nem címzettjei az Ajánlásnak.

2. A Beadványban foglaltak szerint az ABAK-ok – az előző pontban kifejtettek alapján – ugyan nem kötelesek panaszkezelési szabályzat készítésére, azonban a Kbftv. 11. § (1) bekezdés a) pontja értelmében az ABAK-oknak – ÁÉKBV-alapkezelőkkel megegyezően – a törvény melléklete szerinti tartalommal kell elkészíteniük a működési szabályzatukat, melynek kötelező tartalmi elemei közé tartoznak az ügyfélfogadás rendjére és a panaszok kezelésére vonatkozó szabályok. Az Ügyvédi Iroda véleménye szerint a panaszok kezelésére vonatkozó szabályok működési szabályzatban történő rögzítési kötelezettsége azonban csak az ÁÉKBV-alapkezelőkre, illetve esetleg azon ABAK-okra vonatkozatható, amelyek a Bszt.-ben vagy a Tpt.-ben meghatározott ügyfélfogalom alá eső személyeknek történő szolgáltatásnyújtás (pl. portfóliókezelés, befektetési tanácsadás stb.) miatt ügyfelekkel rendelkezhetnek. A fentiek alapján azon ABAK-ok, amelyek ilyen tevékenységeket nem végeznek, így ügyfelekkel sem rendelkeznek, nem kötelesek panaszkezelési szabályokat rögzíteni a működési szabályzatukban. Az Ügyvédi Iroda álláspontja szerint ilyen esetben elegendő a működési szabályzatban utalni arra a körülményre, hogy az ABAK ügyfelekkel, így rögzített panaszkezelési eljárásrenddel nem rendelkezik.

3. Az előző pontban kifejtettek alapján az Ügyvédi Iroda álláspontja szerint az ügyfelekkel nem rendelkező ABAK-ok nem kötelesek panaszkezelési eljárásrendet rögzíteni a működési szabályzatukban, így azzal kapcsolatos tartalmi elvárások sincsenek.

4. Az Ügyvédi Iroda véleménye szerint a Kbftv. 7. § (3) bekezdése szerinti tevékenységet, valamint befektetési jegyek közvetlen forgalmazását nem végző ABAK-ok a Tpt. alapján nem rendelkeznek ügyfelekkel, mivel a Tpt. szerinti, sorozatban kibocsátott értékpapír Magyarország területén történő forgalomba hozatalával kapcsolatos

szolgáltatást nem közvetlenül nyújtják, hanem forgalmazót vesznek igénybe, így a befektetők e tekintetben a forgalmazó ügyfeleinek minősülnek. A fentiekre, valamint arra tekintettel, hogy az Ajánlás panasz fogalom meghatározása értelmében az MNB rendeletben meghatározott kifogást kell panasz alatt érteni, a befektetők által előterjesztett, az ABAK magatartására, eljárására vonatkozó megkeresések nem minősülnek panaszoknak, és nem irányadóak e megkeresésekre az Ajánlás panaszokra vonatkozó előírásai.

II. Jogkérdések

A Beadványban foglaltakkal összefüggésben az alábbi jogértelmezési kérdések merültek fel:

1. A Kbtv. 7. § (3) bekezdése szerinti tevékenységet és befektetési jegyek közvetlen forgalmazását nem végző ABAK-ok a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások értelmében panaszkezelésre kötelezett jogi személyeknek minősülnek-e, és ezáltal az Ajánlás hatálya alá tartoznak-e?
2. Kötelesek-e az ilyen ABAK-ok a működési szabályzatukban panaszkezelésre vonatkozó szabályokat rögzíteni, vagy elegendő arra utalni, hogy nincsenek ügyfeleik és ezek hiányában nem rendelkeznek külön panaszkezelési szabályokkal?
3. Amennyiben az ABAK-ok mindenképpen kötelesek lennének a működési szabályzatukban panaszkezelési szabályokat rögzíteni, azt milyen tartalommal kell megtenniük, tekintettel arra, hogy a Kbtv. nem rögzít az ABAK-ok tekintetében panaszkezelésre vonatkozó részletes kötelezettségeket, valamint az Ajánlás kapcsán sem egyértelmű, hogy az vonatkozik-e az ABAK-okra?
4. A hivatkozott ABAK-ok befektetői minősülhetnek-e a Tpt. alapján ügyfélnek, illetve az Ajánlás értelmében panaszaiak ügyfélpanaszoknak, így a befektetők panaszaira irányadóak-e az Ajánlás ügyfélpanaszokkal kapcsolatos előírásai?

III. Az MNB álláspontja

A felügyeleti tevékenységgel összefüggő állásfoglalás kiadására jellemzően jogszabályi rendelkezések értelmezése vagy keretjellegű normatív rendelkezések tartalommal való feltöltése vonatkozásában kerül sor. Az állásfoglalások kiadásának célja, hogy jogi normák által nem szabályozott kérdésekben vagy többféle képpen értelmezhető, adott esetben egymásnak ellentmondó jogi szabályozás esetén az MNB saját álláspontját ismertesse annak érdekében, hogy az állásfoglalást kérő az MNB – nem kötelező erejű – állásfoglalása ismeretében kialakíthassa saját jogi álláspontját. Az állásfoglalás kiadásának keretei között nincs lehetőség arra, hogy az állásfoglalás iránti kérelmet előterjesztő megvalósítani tervezett konkrét intézkedéseit, eljárását az MNB előzetesen jóváhagyja. Az MNB a felügyelt intézmények tevékenységét, egyedi gyakorlatát hatósági ellenőrzési tevékenysége keretében vizsgálja és értékeli. Mindezekre tekintettel a Beadványban felvetett jogértelmezési kérdések vonatkozásában az MNB-nek általános jelleggel áll módjában álláspontját kifejteni.

III.1. A panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások értelmezése (1. és 4. kérdés)

A Kbtv. 7. § (3) bekezdése szerint az ABAK az (1) és (2) bekezdésben felsorolt tevékenységek, valamint – külön engedély birtokában végzett – ÁÉKBV részére folytatott alapkezelés mellett kizárólag az alábbi tevékenységeket végezheti rendszeres gazdasági tevékenysége keretében; az a)-d) pontokban meghatározott tevékenységek esetén az adott tevékenységre előírt engedély birtokában és figyelemmel a (4) bekezdésre:

- a) portfóliókezelés, ideértve a foglalkoztató nyugdíj szolgáltató intézmény portfóliójának kezelését;
- b) befektetési tanácsadás;
- c) kollektív befektetési értékpapírok letéti őrzése, letétkezelése, amely dematerializált értékpapírok esetében az értékpapírszámla vezetését is tartalmazza, valamint a végzett tevékenység jellegétől függően ügyfélszámla vezetését is magában foglalja, továbbá a kollektív befektetési értékpapírokkal kapcsolatos adminisztratív szolgáltatások;
- d) pénzügyi eszközzel kapcsolatos megbízás felvétele és továbbítása.

Ugyanezen szakasz (6) bekezdése értelmében a (3) bekezdésben szereplő tevékenységek végzése esetén a Bszt. adott tevékenységre vonatkozó rendelkezéseit az adott tevékenységre megfelelően alkalmazni kell.

A Kbtv. 23. § (1) bekezdése szerint 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.

A Kbtv. 32. § (1) bekezdése szerint az ABAK működése során meg kell felelnie a 22. § (1)-(3) és (5)-(8) bekezdésében, valamint a 24-26. §-ban meghatározott rendelkezéseknek azzal, hogy az e §-okban foglalt rendelkezéseket az ABAK-rendelet 16-29. valamint az 57-66. cikkében meghatározottak figyelembevételével kell teljesíteni.

A Kbtv. 201. § (1) bekezdés c) pontja szerint felhatalmazást kap a Kormány arra, hogy rendeletben állapítsa meg az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárására, valamint a panaszkezelési szabályzatára vonatkozó részletes szabályokat.

A Kbtv. 201. § (3) bekezdése alapján felhatalmazást kap a Magyar Nemzeti Bank elnöke arra, hogy rendeletben állapítsa meg az ügyféllel kötött szerződés megkötését megelőzően, a szerződéses jogviszony fennállása alatt, valamint annak megszűnése esetén alkalmazandó tájékoztatás és ügyfélpanaszok kezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokat.

A Bszt. 3. § (3) bekezdése értelmében a Kbtv. szerinti befektetési alapkezelő a Kbtv.-ben meghatározott körben befektetési szolgáltatási tevékenységet végezhet és kiegészítő szolgáltatást nyújthat, azzal, hogy e tevékenysége, illetve szolgáltatása tekintetében – a 28. § (1) bekezdés y) pontja kivételével – a VII. Fejezetben, – a 73-78. § kivételével – a Negyedik Részben, valamint – a 123/A. § kivételével – a XXI. Fejezetben, továbbá – a 124-139. § kivételével – a XXII. Fejezetben a befektetési vállalkozásra előírt rendelkezéseket kell alkalmazni.

A Bszt. 121. § (1) bekezdése értelmében 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, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

Az MNB rendelet 1. § (1) bekezdése szerint a rendelet hatálya az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárra, a magánnyugdíjpénztárra, a befektetési vállalkozásra, a pénzügyi intézményre, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítőre, az ÁÉKBV-alapkezelőre, a biztosítóra, a független biztosításközvetítőre és az egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítőre (a továbbiakban együtt: szolgáltató) terjed ki.

A Kbtv., valamint az annak felhatalmazása alapján kiadott Korm. rendelet és MNB rendelet hivatkozott rendelkezései valóban csak az ÁÉKBV-alapkezelők vonatkozásában határozzák meg a panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat. A Bszt. 3. § (3) bekezdése értelmében ugyanakkor a befektetési alapkezelőknek – ideértve az ABAK-okat is –, amennyiben a Kbtv.-ben meghatározott körben befektetési szolgáltatási tevékenységet végeznek, e tevékenységük tekintetében a befektetési vállalkozásokra vonatkozó egyes rendelkezéseket kell alkalmazniuk, így a Bszt. XXI. Fejezetében található panaszkezelési rendelkezéseket is.

A fentiek alapján megállapítható tehát, hogy a hivatkozott panaszkezelési rendelkezések hatálya nem terjed ki azon ABAK-okra, melyek a Kbtv. 7. § (3) bekezdése szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végeznek, így azok nem minősülnek az ügyfélpanaszok kivizsgálására és megválaszolására jogszabály által kötelezett szervezeteknek. Ebből is következik, hogy a befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végző ABAK-ok – az Ajánlás hatályára vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően – nem címzettjei az Ajánlásnak. Az Ajánlás célja ugyanis az MNB panaszkezeléssel kapcsolatos elvárásainak, a jogszabályok által támasztott követelmények tartalmát tükröző és a jogszabályi előírásokhoz kapcsolódó elveknek, valamint jó gyakorlatoknak a megfogalmazása a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése, ezáltal a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése érdekében.

III.2. A panaszok kezelésére vonatkozó belső szabályokkal kapcsolatos követelmények értelmezése (2. és 3. kérdés)

A Kbtv. 11. § (1) bekezdés a) pontja szerint a kérelmező a 7. § (1) bekezdésében foglalt tevékenység végzésére jogosító engedély iránti kérelemhez mellékeli – az (1a) bekezdés figyelembevételével – az ABAK létesítő okiratát,

annak igazolását, hogy főirodája és a létesítő okirat szerinti székhelye egyaránt Magyarországon van, a végezni kívánt tevékenység megnevezését, valamint a 2. melléklet szerinti működési szabályzatát.

A Kbtv. 2. számú melléklet 10. pontja értelmében az alapkezelő működési szabályzatának kötelező tartalmi elemei többek között az ügyfélfogadás rendjére, illetve a panaszok kezelésére vonatkozó szabályok.

Fontos kiemelni, hogy a III.1. pontban foglaltakból nem következik az, hogy a befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végző ABAK-ok nem kötelesek belső szabályzatot kialakítani a panasz jellegű megkeresések kezelésével kapcsolatban. A Kbtv. ezen pontban hivatkozott rendelkezései ugyanis kötelező jelleggel határozzák meg valamennyi alapkezelő tekintetében a működési szabályzat kötelező elemeit, így a befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végző ABAK-ok is ennek figyelembevételével kötelesek kialakítani működési szabályzatukat, melynek részét kell képezniük az ügyfélfogadás rendjére és a panaszok kezelésére vonatkozó szabályoknak is. A releváns jogszabályi rendelkezések ugyanakkor – figyelembe véve a III.1. pontban foglaltakat is – nem határozzák meg a befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végző ABAK-ok számára a működési szabályzat részét képező, panaszok kezelésére vonatkozó belső szabályok tartalmi és formai követelményeit.

A fentiek értelmében a befektetési szolgáltatási tevékenységet nem végző ABAK-ok a befektetői kifogások, panaszok kezelésére vonatkozó belső szabályaikat szabadon határozhatják meg, ugyanakkor azok kialakítása során figyelembe vehetik az MNB rendeletben és az Ajánlásban foglaltakat.

Budapest, 2023. március 27.