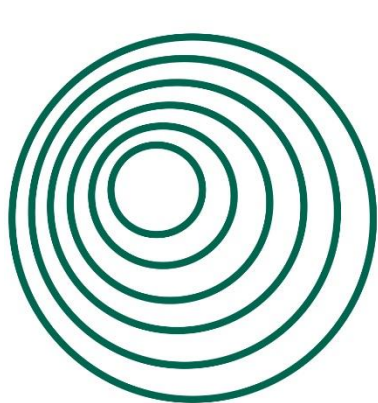




DIÓFA
ALAPKEZELŐ

a

Diófa Alapkezelő Zrt.

Panaszkezelési Szabályai

Közzétéve: 2023.12.15

Hatályba lépés napja: 2023.12.12

1 A panasz bejelentésének módjai

1.1 Személyesen

A Diófa Alapkezelő Zrt. a személyesen benyújtott szóbeli panaszokat az Alapkezelő székhelyén, a 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25. szám alatt, munkanapokon 08:00 órától 16:00 óráig fogadja.

1.2 Telefonon

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

1.3 Írásban

Írásos panasz a Diófa Alapkezelő

- központi levélcímére: 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25.
- e-mailen a panasz@diofaalapkezelo.hu címre terjeszthető elő.

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

2 A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni

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

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

3 A panaszok fogadása

3.1 Szóban előterjesztett panaszok

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

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

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

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

3.2 Telefonon előterjesztett panaszok

Az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az Ön által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli élőhangos ügyintézés.

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

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

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

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

3.3 Írásban előterjesztett panaszok

Írásos panaszát előterjesztheti az Ön által írt levélben, továbbá az Alapkezelő honlapjáról, a (www.diofaalapkezo.hu) letöltött és Ön által kitöltött Fogyasztói Panasz Nyomtatványon (jegyzőkönyv), vagy a Magyar Nemzeti Bank, mint Felügyeleti szerv által közzétett formanyomtatványon.

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

3.4 E-mail útján előterjesztett panaszok

Panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja az Alapkezelő részére szabad szöveges formában, vagy az Alapkezelő honlapjáról letölthető Fogyasztói Panasz Nyomtatvány, illetve a Magyar Nemzeti Bank, mint Felügyeleti szerv által közzétett formanyomtatvány kitöltésével és annak elektronikus úton történő megküldésével.

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

4 A panaszok megválaszolása

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

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

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

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

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

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

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

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Az Alapkezelő arra törekszik, hogy a tartalmi pontosság és szakmaiság mellett a választ Önnek érthető módon fogalmazza meg.

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

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

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

Amennyiben Ön ismételt – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, és az Alapkezelő korábban adott válaszát fenntartja, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevételével, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontunkat úgy küldjük meg az Ön részére, hogy a korábbi panaszára adott válaszunkat csatoljuk.

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

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

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

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli az Alapkezelő.

5 A panaszok nyilvántartása

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

- (a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- (b) a panasz benyújtásának időpontját;
- (c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- (d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- (e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

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

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

6 Jogorvoslati lehetőség

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

- (a) Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén: *Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja* (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
- (b) Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: *Pénzügyi Békéltető Testület* (székhely: 1133 Budapest, Váci út 76., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), illetve *bíróság*.

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

- elektronikus elérhetőségéről
(<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>),
- valamint az, ügyfélszolgálati elérhetőségéről.

(E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; Telefon: +36-80-203-776; Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777..)

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

- telefonszám: 06 30 182 1800
- email cím: panasz@diofaalapkezekelo.hu
- postai cím: 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25.

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

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

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

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

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

7 Közzététel

Az Diófa Alapkezelő Zrt. jelen Panaszkezelési Szabályzatát a <https://diofaalapkezekelo.hu> címen elérhető honlapján közzéteszi a Közzétételek/Letöltések/Alapkezelő dokumentumai/Szabályzatok/Üzletszabályzat menüpont alatt.

8 Adatvédelem

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

A panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumok megőrzési ideje 5 év.

A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelési tájékoztató megtalálható az Alapkezelő <https://diofaalapkezelelo.hu> címen elérhető weboldalán, a Közzétételek/Letöltések/Alapkezelő dokumentumai/Szabályzatok/Adatvédelmi tájékoztatók menüpont alatt.

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