

146/CO/2023. számú szabályzat

Panaszkezelési eljárásrend

Változásjegyzék			
Sorszám	Hatálybalépés Időpontja	Módosított rendelkezések	A módosítás tárgya és oka
1.	2012.12.18.		
2.	2013.08.27.		
3.	2013.10.10.		
4.	2014.03.24.		
5.	2014.06.13.	4., 5., 7.1, 7.4. pont és az 1. sz. melléklet	Pontosítás
6.	2015.09.08		Teljes felülvizsgálat
7.	2015.11.03.	3.,5.,6.,7.1.1.,7.1.2., 7.3.,9.	Az MNB 13/2015. (X.16.) számú, a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló ajánlásának implementálása
8.	2016.05.23		Elérhetőségek módosítása
9.	2016.07.27.	teljes szabályzat	Takarékbank Zrt.-vel összevont alapú felügyelet alá tartozó vállalkozásként egységes szabályrendszer integrálása
10.	2016.09.05.	7.4. pont, 4. és 5. sz. melléklet	A PBT elérhetőségeinek változása, PBT és MNB eljárását kezdeményező formanyomtatványok változása
11.	2017.01.05.	3., 7.1.1., 7.4., és	Az MNB és PBT ügyfélszolgálati elérhetőségeinek változása valamint a hangfelvételtől készített másolat Ügyfél részére

		4. és 5. számú mellékletek	történő kiadására vonatkozó szabályok rögzítése a NAIH ajánlásnak megfelelően
12.	2017.09.11.	KM3 sz. melléklet	Panaszügyintézés kezdőórájának időpont módosítása, hangfelvétel kiadásának szabály módosítása Bszt. módosítás alapján
13.	2017.10.03.	KM3. sz. melléklet	Szabályozási okok miatti verzióváltás
14.	2017.12.21.	KM3. melléklet	Teljes felülvizsgálat
15.	2018.04.24.	6. sz. melléklet	A 35/2017. számú SZHISZ külső szabályzat - Panaszkezelési szabályzat alapján végzett felülvizsgálat.
16.	2019.07.16.	4., 5., 7.1.1., 7.1.2., 7.2., 7.3, 7.4., 9., KM2., KM4., KM5., KM6.	46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletnek való megfeleltetés
17.	2020.06.12.		Felülvizsgálat
18.	2021.07.12.		Felülvizsgálat, pontosítás, aktualizálás
19.	2021.11.15.		Pontosítás, aktualizálás
20.	2022.01.27.		16/2021. (XI.25.) MNB rendeletnek való megfeleltetés
21.	2023.12.12.	Teljes szabályzat	Felülvizsgálat. Új szabályzat formátumba átvezetés

A szabályzó dokumentum eredeti hatálybalépése: 2018.10.19.

A szabályzó dokumentum aktuális hatálybalépése: 2023.12.12.

A felülvizsgálat gyakorisága: 2 év

A felülvizsgálatért felelős: CO terület

Kibocsátó: **Mikesy Álmos**
 Elnök-vezérigazgató

Tartalomjegyzék

I.	BEVEZETŐ RENDELEKEZÉSEK	4
II.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	4
	II.1. A szabályozás hatálya	4
	II.2. Alapelvek	Error! Bookmark not defined.
	II.3. Releváns, illetve a szabályzatban hivatkozott szabályozó dokumentumok és jogszabályok ...	4
	II.4. Értelmező rendelkezések	4
III.	RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK.....	5
	III.1. A panaszok kezelésének általános szabályai	5
	III.2. Panaszkezelési Szabályzat	7
	III.3. A panaszkezelés ügyrendje	7
	III.3.1. A panasz bejelentésének módjai	7
	III.3.1.1. Szóban előterjesztett panaszok	7
	III.3.1.2. Írásban előterjesztett panaszok.....	9
	III. 3.2. A panasz vizsgálata	9
	III.3.3. A panaszok megválaszolása	10
	III.3.4. A panasz elutasítása	11
	III.4. A panaszügyi nyilvántartás	14
	III.5. A panaszok belső monitoringja	14
IV.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	15
V.	MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK	16

I. BEVEZETŐ RENDELEKEZÉSEK

- (1) A Panaszkezelési Eljárásrend (a továbbiakban: Szabályzat) célja a Diófa Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: Alapkezelő) és az Alapkezelő 100%-os tulajdonában álló leányvállalatának ügyfelei által tett bejelentések, panaszok, reklamációk hatályos jogszabályok és felügyeleti ajánlások szerinti kezelése, továbbá a panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával az Alapkezelő munkájának hatékonyabbá tétele és az ügyfelek mind teljesebb kiszolgálása.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

II.1. A szabályozás hatálya

- (2) Személyi hatálya: kiterjed az Alapkezelő, illetve a 100%-os tulajdonában álló leányvállaltának valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára,.
- (3) Tárgyi hatálya kiterjed a Szabályzat 4. pontjában meghatározott panaszok kezelésére.
- (4) Időbeli hatálya: elfogadásával lép hatályba és következő módosításig hatályos.

II.2. Releváns, illetve a szabályzatban hivatkozott szabályozó dokumentumok és jogszabályok

- (5) Jelen szabályzatban hivatkozott belső szabályozó dokumentumok:

a) A mindenkor hatályos Etikai kódex

- (6) Jelen szabályzatban hivatkozott jogszabályok:

- a) 2012. évi LV. törvény: a fogyasztóvédelemről
- b) 2007. évi CXXXVIII. törvény: a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól
- c) 2014. évi XVI. törvény: a kollektív befektetési formákról és kezelőiről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról
- d) 13/2015. (X.16.) MNB ajánlás: a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- e) 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet: az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- f) 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet: 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

II.4. Értelmező rendelkezések

- a) Panasz: A panasz az ügyfélnek illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) az Alapkezelő – a szerződéskötést megelőző illetve a szerződés megkötésével kapcsolatos, vagy a szerződés fennállása alatti, az Alapkezelő részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak a benyújtás módjától és formájától függetlenül, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, méltányossági kérelmet terjeszt elő, vagy folyamatban lévő ügyével, kérelmével kapcsolatban válaszol a panaszkezelési szakterület részére. Amennyiben azonban a korábban tett panaszához kapcsolódóan tár fel az Ügyfél olyan új körülményt vagy érdemi információt, mely a panaszra adott választ érdemben befolyásolhatja, az észrevétel új panaszként kerül iktatásra és megválaszolásra. Az Ügyfél számára, a korábban tett panaszára adott válaszban jelezni kell, hogy észrevétele új panaszként került iktatásra.

- b) Panaszos: Olyan természetes személy, jogi személy, vagy más szervezet, amely az Alapkezelő valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Alapkezelő eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- c) Panaszbejelentő: Az a személy vagy szervezet, illetve annak igazolt képviselője, meghatalmazottja, aki a panaszbejelentést megteszi.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alapkezelő vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában az Alapkezelő közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

III. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

III.1. A panaszok kezelésének általános szabályai

- (7) Az Alapkezelő köteles az ügyfélnek a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Alapkezelő részéről történő teljesítésével, a szerződés ügyfél által kezdeményezett módosításával, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően, a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.
- (8) Az Alapkezelő az erre irányuló kérelem esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásáról. A szóbeli panasz esetén az Alapkezelő munkatársa felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési tájékoztató elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.
- (9) A bejelentések hivatalos nyelve a magyar, de az Alapkezelő adott esetben, szükség és lehetőségek szerint mindent megtesz a bejelentő által beszélt és értett nyelven történő ügyintézés érdekében.
- (10) A panaszra és az ügyfélre vonatkozó adatok csak a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok rendelkezéseinek megfelelően, a Compliance Officer előzetes véleményének kikérése után adhatók ki harmadik személynek, illetve hozhatók nyilvánosságra.

(11)A reklamációkkal, panasz bejelentésekkel összefüggésben általános, értékpapírtitoknak nem minősülő információk korlátozás nélkül bármely érdeklődőnek kiadhatók.

(12)Az Alapkezelő Ügyfeleinek

- a) személyére
- b) adataira
- c) vagyoni helyzetére
- d) üzleti, befektetési tevékenységére, gazdálkodására
- e) tulajdonosi, üzleti kapcsolataira
- f) Alapkezelővel kötött szerződéseire
- g) számlaegyenlegére, forgalmára

vonatkozó adat, információ kiadása TILOS! Az ilyen jellegű megkereséseket a reklamációkat kezelő munkatársaknak el kell utasítania, azzal, hogy a kért információ – a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény szerinti – értékpapírtitoknak minősül. A fentiek közléséhez az Ügyfél értékpapírtitok hatálya alól történő felmentő nyilatkozatára, vagy jogszabályon alapuló felhatalmazásra (pl. hatósági eljárásokban) van szükség.

(13)Az Alapkezelő a panaszkezelési eljárás során – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van. Ügyfélérdeklődés esetén a panaszügyi ügyintézésért felelős Compliance Officert szükséges megkeresni az adatszolgáltatás érdekében.

(14)Amennyiben az ügyfél a szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt személynél (Compliance Officer) terjeszti elő, illetve írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az Alapkezelő a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

(15)A panaszt felvevő tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő elérhetőségéről, melyek az alábbiak:

Email cím: panasz@diofaalapkezelo.hu e-mail cím.

Levelezési cím: 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25..

Telefonszám: 06-30 / 182 1800

(16) Az Alapkezelő a panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenységét az ügyféligényekre és saját üzletpolitikájára, valamint fogyasztóvédelmi szempontokra tekintettel folyamatosan felülvizsgálja, és szükség esetén módosítja.

III.2. Panaszkezelési Szabályzat

(17) Az Alapkezelő az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról Panaszkezelési Szabályzatot készít. A Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit az Alapkezelő Ügyfél-tájékoztató formájában a székhelyén és a honlapján közzéteszi.

(18) A Panaszkezelési Szabályzaton alapuló Ügyfél-tájékoztatóban a panaszkezelési eljárás pontos menete az ügyfelek számára jól érthető módon kerül rögzítésre.

III.3. A panaszkezelés ügyrendje

(19) Az Alapkezelő biztosítja, hogy a panaszos az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) díjmentesen közölhesse.

III.3.1. A panasz bejelentésének módjai

(20) Szóbeli panasz:

- a) személyesen az Alapkezelő székhelyén, a 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25. szám alatt, minden munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig;
- b) telefonon közölt szóbeli panasz minden munkanapon 8:00 órától 16:00 óráig, keddi napon 8:00 órától 20:00 óráig a 06 30 182 1800 telefonszámon;
- c) elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más lehetőséget biztosítva folyamatosan.

(21) Írásbeli panasz:

- a) postai úton a 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25. címre,
- b) e-mailen a panasz@diofaalapkezelelo.hu címre megküldve.

III.3.1.1. Szóban előterjesztett panaszok

- (22) Az Alapkezelő a szóbeli panaszt - az alábbi eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
- (23) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy annak megoldási javaslatával a panaszos nem ért egyet, az Alapkezelő felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési Tájékoztató elérhetőségére, 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 panaszra adott válasszal együtt megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ilyen esetben az Alapkezelő közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- (24) Az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja, hogy az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli ügyintézői élőhangos bejelentkezés megvalósuljon.
- (25) Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő és a panaszos közötti telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és 5 évig megőrzi. Erről, valamint a panasz egyedi azonosítójáról a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, illetve a hangfelvétel az Ügyfél rendelkezésére bocsátható – főszabály szerint – elektronikus levélben. Ezen felül az ügyfél kérésére huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített másolatot vagy hitelesített jegyzőkönyvet.
- (26) Abban az esetben, amennyiben az Ügyfél a hangfelvételtől készített másolat (a továbbiakban: Másolat) kiadását kéri, akkor az Alapkezelő a Másolat kiadására vonatkozó Ügyfél által tett bejelentés napjától számított huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a Másolatot.
- (27) Az Alapkezelő a Másolat kiadásának módját a következőképpen határozza meg. A telefonos kommunikáció során rögzített hangfelvétel hangfájlként kerül lementésre, és az Alapkezelő felelős szakterülete az ilyen formában előállított Másolatot az Ügyfél által írásban megadott email címre küldi meg titkosított formában.
- (28) A Másolat elektronikus levélben történő megküldése a Működéstámogatási és Ügyviteli Osztály által történik. A titkosító kulcsot – ami a titkosítás feloldására szolgál – az Alapkezelő egy másik kommunikációs csatornán küldi meg az Ügyfél számára.
- (29) A titkosító kulcs megküldésével kapcsolatban az Alapkezelő a hangfelvételtől készített Másolat postai úton történő megküldését kizárja, mivel az üzleti-, bank-, illetve értékpapírtitkot tartalmazó adathordozó átadása során fokozott biztonsági követelményeket kell érvényesíteni.
- (30) Amennyiben az Ügyfél számára a Másolat elektronikus levélben történő megküldése bármilyen okból nem lehetséges, úgy az Alapkezelő egyéb kommunikációs csatornán biztosítja a hangfelvétel átadását. Ezzel kapcsolatban rögzítendő, hogy az Alapkezelő a hangfelvételtől készített Másolat postai úton történő megküldését kizárja, mivel az üzleti-, bank-, illetve értékpapírtitkot tartalmazó adathordozó átadása során fokozott biztonsági követelményeket kell érvényesíteni.
- (31) A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
- 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) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

III.3.1.2. Írásban előterjesztett panaszok

- (32)A panaszos panaszát előterjesztheti maga által írt levélben, az Alapkezelő által használt formanyomtatványon vagy a Felügyelet panaszbejelentő nyomtatványán keresztül is, mely elektronikus formában az Alapkezelő és az MNB honlapján, illetve nyomtatott formában az Alapkezelő székhelyén is elérhető az Ügyfelek számára. Az Alapkezelő azonban köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
- (33)A személyesen átvett írásbeli panaszbeadványok esetén a levél tartalmát és az azonosításra szolgáló adatok meglétét az átvévő ügyintézőnek ellenőriznie kell. Amennyiben a panasz elbírálásához szükséges adatok hiányoznak, az ügyfelet fel kell hívni azok kiegészítésére, vagy pótlására.
- (34)Elektronikus úton, a panasz@diofaalapkezezo.hu címre érkezett panasz esetén az Ügyfél részére visszaigazoló e-mail kerül megküldésre, melyben tájékoztatást kap beadványa beérkezéséről és az Alapkezelő Panaszkezelési Tájékoztatójának elérhetőségéről.

III. 3.2. A panasz vizsgálata

- (35)A rögzített szóbeli panaszt és az arról készült jegyzőkönyvet, illetve az írásban érkező panaszleveleket az Alapkezelő megfelelési vezetőjének (Compliance Officer) kell eljuttatni, aki továbbítja azt a panasszal érintett terület vezetőjének.
- (36)A panasszal érintett terület vezetője köteles gondoskodni a rendelkezésre álló információk alapján a panasz elbírálásáról, a vizsgálatot végző személy kijelöléséről és jogos panasz esetén a szükséges intézkedésekről.
- (37)Amennyiben a panasz befogadását követően észleli az Alapkezelő, hogy a panasz kivizsgáláshoz az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azokat.
- (38)Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:
 - a) neve,

- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- k) A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

III.3.3. A panaszok megválaszolása

- (39) Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak. Amennyiben ez a nap hétvégére vagy munkaszüneti napra esik, úgy a válaszadás határideje az ezt megelőző munkanap. Ugyanezen határidő vonatkozik azokra a panaszokra is, amikor a szóban előterjesztett panaszok azonnali megoldása nem lehetséges, vagy azzal az ügyfél nem ért egyet és emiatt Jegyzőkönyv kerül felvételre.
- (40) A panasz közlése időpontja alatt a panasz Alapkezelőhöz érkezésének napja értendő.
- (41) A jogszabály által szabott panaszkezelési határidő betartásán túl az Alapkezelő sürgősen kérelem nélkül ad választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, az Alapkezelő tájékoztatja az Ügyfelet a kérelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.
- (42) Az Alapkezelő a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panaszban előadott kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- (43) A tájékoztatásnak pontosnak, közérthetőnek és egyértelműen megindokoltnak kell lenni. Az indokolásnak – a panasz tartalmától függően – tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét, és hivatkozni kell az ügyfélnek küldött elszámolásra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

- (44)Közérthető a válaszadás, ha az Alapkezelő nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és az ügyfélnek küldött válaszlevelet ellátja a jogszabálynak az adott ügyre vonatkozó alkalmazása indokával.
- (45)A válaszadás során egyszerű nyelvezetet kell használni és kerülni kell a jogi, illetve egyéb szakkifejezések indokolatlan használatát.
- (46)Ha az ügyfél az Alapkezelőhöz ismételten – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – azonos tartalmú panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját az Alapkezelő úgy küldi meg az ügyfélnek, hogy a korábbi panaszra adott válaszát is csatolja.
- (47)A panaszok rendezése során az írásbeliség követelményének eleget lehet tenni postai levél, elektronikus levél, vagy bármely egyéb olyan eszközzel, mely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
- (48)E-mail útján küldött válasz esetén titkosítás nélkül nem adható ki ügyféladat, vagy értékpapírtitoknak minősülő, vagy üzleti titkot képező adat. Elektronikus levélben titkosítás nélkül csak olyan válasz adható, ami általános információkat tartalmaz.
- (49)Szigorúan tilos az ügyfélnek az Alapkezelő alkalmazottainak magánszemélyként, vagy nem hivatalosan tett állásfoglalását, véleményét, vagy egyéb információt elektronikus levélben elküldeni.
- (50)Amennyiben a panasz telefon útján érkezett az Alapkezelőhöz, a válaszlevéllel egyidejűleg postázni kell a Jegyzőkönyv másolati példányát is.
- (51)A papíralapú válaszlevelet oly módon (legalább ajánlott postai küldeményként) kell megküldeni az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt az Alapkezelő kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

III.3.4. A panasz elutasítása

- (52)A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az ügyfelet az elutasítás indokáról.
- (53)A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a panasz az Alapkezelő álláspontja szerint
- a) fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére vonatkozik, ennél fogva az MNB hatáskörébe tartozik; **vagy**
 - b) a szerződéses jogviszonyt érintő, azaz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, ennél fogva az ügyfél döntése alapján vagy a PBT (Pénzügyi Békéltető Testület), vagy a bíróság hatáskörébe tartozik. *(Kizárólag a bíróság)*

járhat el a bíztatási kárral összefüggő kártérítési igényekkel kapcsolatos polgári jogi kérdésekben.)

Ha az Alapkezelő álláspontja szerint a panasz az MNB hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfelet a következő elérhetőségről: Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu.)

(54) Ha az Alapkezelő álláspontja szerint a panasz a PBT, vagy a bíróság hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az Ügyfelet a következő elérhetőségről: Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu.), továbbá arról, 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, amely határozat ellen az Alapkezelő 15 napon belül ellentmondással élhet, mely esetben az eljárás peres eljárássá alakul át.*

(55) Ha az Alapkezelő álláspontja szerint az ügyfél panasza érinti mind az MNB, mind a PBT/bíróság hatáskörét, úgy az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panasz mely része tartozik az MNB hatáskörébe, és mely része a PBT-hez vagy bírósághoz.

(56) Ha a panasz nem tartozik sem az MNB, sem a PBT hatáskörébe, úgy tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy további jogorvoslatra ezeken a fórumokon nincs lehetősége. Ilyen esetek pl.:

- a) Alapkezelő munkatársának udvariatlan magatartását kifogásoló panasz;
- b) Alapkezelő munkaszervezési gyakorlatát kifogásoló panasz (pl. várakozási idő);
- c) Alapkezelőhöz történő méltányossági kérelem benyújtása;
- d) Alapkezelő nem köt szerződést az Ügyféllel;
- e) Jogerősen lezárt ügy Alapkezelő általi felülvizsgálatát kéri az Ügyfél.

(57) A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében kötelező tájékoztatást nyújtani a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló

- a) kérelmi nyomtatvány alábbi elektronikus elérhetőségéről:
(<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>),

b) valamint ügyfélszolgálati elérhetőségéről.

(58)A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében jól láthatóan tájékoztatást kell nyújtani arról, hogy, az Ügyfél kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatványt az Alapkezelő díjmentesen, haladéktalanul, elektronikus, vagy postai úton megküldi az Ügyfélnek.

(59)A fogyasztónak minősülő ügyfél panasa elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alapkezelő általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

(60)Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. Az Alapkezelő nem üzemeltet kizárólag az ügyfele által hozzáférhető internetes portált.

(61)Egyéb esetekben az Alapkezelő a választ az adott panaszra az előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán küldi meg. Kivétel ez alól, ha ez a csatorna

- a) nem alkalmas annak megállapítására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan nem igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- b) nem biztosítja a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét

(62)A fenti esetekben az Alapkezelő a választ ajánlott postai küldeményként juttatja el az ügyfél címére.

(63)Elektronikus úton a kérelmi nyomtatványokat akkor lehet megküldeni az Ügyfél kérésére, ha az Alapkezelő a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan rendelkezik az Ügyfél elektronikus hozzáféréssel, egyébként postai úton küldi meg a kérelmi nyomtatványokat.

(64)Az Ügyfél a kérelmi nyomtatványok megküldése iránti kérelmét előterjesztheti az alábbi elérhetőségeken:

telefonszám: 06 30 182 1800

email cím: panasz@diofaalapkezekelo.hu

postai cím: 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25.

(65) Amennyiben az Ügyfél jogorvoslati kérelmi nyomtatványok megküldése iránti kérelmet terjesztett elő az Alapkezelő valamely előbbi elérhetőségén, az Alapkezelő intézkedik a kérelmi nyomtatványok Ügyfél részére történő haladéktalan megküldéséről.

(66) Fogasztónak nem minősülő Ügyfél által benyújtott panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint jogorvoslatként a bíróságot kell megjelölni.

III.4. A panaszügyi nyilvántartás

(67) Az Alapkezelő az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

(68) A nyilvántartás tartalmazza:

- 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

(69) Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

(70) A telefonon közölt panaszt az Alapkezelő rögzíti és a hangfelvételeket 5 (öt) évig megőrzi.

III.5. A panaszok belső monitoringja

(71) A Compliance Officer felelős a panaszügyi nyilvántartás aktualizálásáért, egyúttal ő köteles nyomon követni a panaszkezelési folyamat előírás szerű működését.

- (72) A Compliance Officer negyedévente az összes panasz számadatait tartalmazó statisztikát készít, melyet beszámoló és szükség esetén elemzés formájában a Compliance Officeri beszámoló részeként a Vezetőség elé terjeszt. A beszámolót a Belső Ellenőrzés részére is megküldi.
- (73) Az elemzés kitér azon panaszok részletezésére és rendezési módjára, melyek alapkezelői hiányosságokat tártak fel. Magában foglalja a már megtett intézkedéseket és feltárja a szolgáltatásban rejlő hibákat, javaslatot tesz azok rendezési módjára. A panaszokat témájuk szerint csoportosítja.
- (74) A Compliance Officer folyamatosan értékeli az észrevételeket, definiálja a panaszokat generáló problémákat, feltárja és azonosítja a panaszok okát képező tényeket és eseményeket, javaslatot tesz a rendszerek és folyamatok javítása érdekében, valamint javaslatot tesz megelőző intézkedésekre. Megvizsgálja, hogy a feltárt tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy szolgáltatásra? Amennyiben ilyen tények feltárára kerülnek, úgy a Compliance Officer eljárást kezdeményez azok korrekciójára. Az elemzés összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.
- (75) A javaslatok megvalósulását nyomon követi, hasznosulását méri és visszacsatolást ad a megtett intézkedésekről.
- (76) Amennyiben egy meghatározott időszakon belül a szokottnál több panasz, illetve beadvány érkezik egy témában, a Compliance Officer az érintett szakterület részére elektronikus úton külön jelzést küld a fennálló problémáról, így az ügyfél-elégedetlenséget generáló hiba annak felmerülésekor orvosolható, megelőzve a további panaszokat.
- (77) A Compliance Officer – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában – együttműködik a panasz kezelésével foglalkozó szakterülettel. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési eljárásrend és tájékoztató a mindenkori jogszabályoknak, a felügyeleti ajánlásoknak és az Alapkezelő belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az Ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.
- (78) Szakterületi igény szerint egy-egy új szolgáltatás bevezetése, szolgáltatáson belüli módosítás esetén eseti visszajelzést ad a negatív ügyfélvisszajelzésekről.
- (79) A Compliance Officer figyelemmel kíséri és aktívan monitorozza a közreműködőkkel és a megbízás alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- (80) Jelen szabályozó dokumentum karbantartásáért a *Compliance* terület felel.
- (81) Jelen szabályozó dokumentum 2023.12.12-én lép hatályba, mellyel egyidejűleg a 01/2012/21. számú *Panaszkezelési eljárásrend* című vezérigazgatói utasítás hatályát veszti.

V. MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK

- a) 1. számú melléklet: Panaszbejelentő Nyomtatvány és Jegyzőkönyv



Panaszkezesi_eljar
asrend_1_melleklet.c

- b) 2. számú melléklet: Felügyeleti Panaszbejelentő Nyomtatvány



Panaszkezelési
Eljárásrend 2 mellék

- c) 3. számú melléklet: Meghatalmazás



Panaszkezesi_eljar
asrend_3_sz_mellekl

- d) 4. számú melléklet: Fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére szolgáló



fogyasztói-kerelem-
az-mnbhez-2018090

- e) 5. számú melléklet: Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésére szolgáló



fogyasztói-kerelem-
az-mnbhez-2018090

- f) 6. számú melléklet: Panaszkezelési tájékoztató (Ügyfelek számára publikus tájékoztató)



I.3_Panaszkezesi
tajekoztato_2021111

