

DIALÓG Befektetési Alapkezelő

Zártkörűen Működő Részvénytársaság

(székhely: 1037 Budapest, Montevideo u 3/B.
cégjegyzékszám: 01-10-045744)

Panaszkezelési Tájékoztatója

Hatályos: 2022. május 27. napjától

Elkötelezettek vagyunk abban, hogy ügyfeleink visszajelzései alapján folyamatosan fejlesszük szolgáltatásaink minőségét, növelve ezzel ügyfeleink elégedettségét. Panaszkezelési eljárásunk során együttműködünk a panaszt tevő személyekkel annak érdekében, hogy minden panaszt körültekintően és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, és arra korrekt, minden részletre kiterjedő, közérthető választ adjunk.

Célunk, hogy minden lehetséges módon segítsük Önt a felmerült problémák megoldásában és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, teljeskörűen kivizsgáljuk és megválaszoljuk panaszát.

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos észrevételeit minden kommunikációs csatornánkon várjuk, így véleményét az Önnek leginkább megfelelő módon, minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban megoszthatja velünk.

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK A MÓDJA

Panasz benyújtására a következő lehetőségeket biztosítja a Dialóg Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: Alapkezelő):

a) szóban

aa) személyesen az Alapkezelő székhelyén (Budapest, III. kerület, Montevideo u. 3/B. szám alatt) minden munkanapon 8:00 órától 16:00 óráig;

ab) telefonon a +36-1-436-9628 telefonszámon, minden munkanapon 8:00 órától 16:00 óráig, valamint minden szerdai munkanapján: 8:00- 20:00;

b) írásban

ba) személyesen vagy más által átadott irat útján az Alapkezelő székhelyén;

bb) levélben, az alábbi postacímen: Dialóg Alapkezelő Zrt., 1037 Budapest, Montevideo u. 3/B;

bc) elektronikus levélben a következő e-mail címre küldve: dialog@dialoginvestment.hu folyamatosan, minden nap 0 órától 24 óráig;

bd) faxon, a +36-1-436-9629 fax számon; folyamatosan, minden nap 0 órától 24 óráig.

Írásos panaszát Ön előterjesztheti:

a) az Ön által megírt, szabad formátumú dokumentumban, valamint

b) a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon, mely fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az Alapkezelő székhelyén, valamint az Alapkezelő honlapjának nyitóoldalán a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is, illetve azt kérésére rendelkezésére bocsátjuk.

Ha személyesen szeretné felkeresni az Alapkezelőt, lehetősége van előzetesen telefonon időpontot foglalni. A személyes ügyfélfogadási időpontot a megkereséstől számított öt munkanapon belül biztosítjuk.

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kíván eljárni, akkor a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A társaságunk által alkalmazott meghatalmazásminta elérhető az Alapkezelő székhelyén, valamint az Alapkezelő honlapjának nyitóoldalán a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is, illetve azt kérésére szintén rendelkezésére bocsátjuk.

Az Alapkezelő a panasz bejelentéséért, kivizsgálásáért, megválaszolásáért külön díjat nem számíthat fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

II. SZÓBELI ÉS TELEFONOS PANASZBEJELENTÉS

II.1. Telefonon közölt panasz fogadása

Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében az Alapkezelő úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról az Alapkezelő munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel, valamint tájékoztatja Önt a panaszügyintézés és panaszkezelési szabályzat elérhetőségeiről és a panasz azonosítására szolgáló adatokról (az azonosító a hívás időpontja és a panaszos hívószáma).

Az Alapkezelő a Jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek.

A telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet az Alapkezelőnek 5 évig meg kell őriznie.

Az Ön kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - tizenöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, az Alapkezelő által hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

II.2. Személyesen közölt panasz fogadása

Az Alapkezelő a személyesen közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz kivizsgálása és orvoslása azonnal nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy Ön szóbeli panaszáról az Alapkezelő munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel, és egy a másolati példányát Önnek átadja.

III. A PANASZRÓL KÉSZÜLT JEGYZŐKÖNYV

A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panaszos neve,
- b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe és amennyiben a panaszos az elektronikus kapcsolattartás módját választja, az elektronikus elérhetősége,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása.

IV. A VÁLASZADÁS HATÁRIDEJE

A panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg az Alapkezelő.

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

Amennyiben nem adható válasz 30 napon belül (*pl: nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum*), az Alapkezelő írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához és megválaszolásához az alapkezelőnek az Ön rendelkezésére álló további információra van szüksége, úgy az Alapkezelő munkatársa haladéktalanul felveszi Önnek a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

V. PANASZOK MEGVÁLASZOLÁSA

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ postai vagy elektronikus úton küldi meg.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panasz az Ön által kapcsolattartásra bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és Ön eltérően nem rendelkezik.

Nem alkalmazható a válaszadás előző pont szerinti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított a válasznak az Ön részére való oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz kinek a részére és milyen értesítési címre került megküldésre, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is, vagy a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmet nem biztosítja.

A panasz kivizsgálása során az Alapkezelő – a panaszos erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja a panaszost a vizsgálat állásáról.

VI. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető testület, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt az Alapkezelő elutasítja, az Alapkezelő az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, jogorvoslati lehetőségekről, melyek az alábbiak:

a) Pénzügyi Békéltető Testület *(a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)* székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.; telefon: +36 80 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

b) MNB *(a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)* székhelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Postafiók: 777.; telefon: +36 80 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

c) bíróság *(a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)*

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztónak nem minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Amennyiben az Alapkezelő az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben az Alapkezelő a jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön az Alapkezelő I. fejezetben megjelölt elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a z MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt az Alapkezelő elektronikusan vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg Ön részére.

VII. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS

Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) Panasz sorszámát,
- b) Panaszos nevet/cégnevét,
- c) Panaszos székhelyét/levelezési címét,
- d) Panaszos telefonszámát,
- e) Panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- f) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- g) a panaszos igényét,
- h) a panasz benyújtásának módját és időpontját,
- i) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- j) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- k) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- l) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

VIII. MEGŐRZÉSI HATÁRIDŐK

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat az Alapkezelő 5 évig őrzi meg.

IX. KÖZZÉTÉTEL

Az Alapkezelő a Panaszkezelési Tájékoztatót a székhelyén és a honlapjának (www.dialoginvestment.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

X. MELLÉKLETEK

- 1.sz. melléklet: Magyar Nemzeti Bank által közzétett Panaszbejelentő formanyomtatvány
- 2.sz. melléklet: Magyar Nemzeti Bankhoz címzett Fogyasztóvédelmi kérelem formanyomtatványa
- 3.sz. melléklet: Pénzügyi Békéltető Testület Fogyasztói kérelem formanyomtatványa
- 4.sz. melléklet: Pénzügyi Békéltető Testület Méltányossági kérelem formanyomtatványa
- 5.sz. melléklet: Jegyzőkönyv Panasz benyújtásának felvételéről személyesen vagy telefonon közölt panaszügyek esetében
- 6.sz. melléklet: Tájékoztató meghatalmazott útján történő eljáráshoz panaszügyben
 - ennek 1. sz. melléklete: Meghatalmazás minta természetes személy meghatalmazó részére
 2. sz. melléklete: Meghatalmazás minta jogi személy meghatalmazó részére
7. sz. melléklet: Magyar Nemzeti Bank által közzétett Pénzügyi Navigátor Füzet