

**A**

**DIALÓG Befektetési Alapkezelő  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

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

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Kelt, Budapest 2018. január 03.

9. verzió

Készítette: Illés Zoltán  
megfelelési vezető

.....  
**DIALÓG Zrt.**

Jelen szabályzat a Dialóg Alapkezelő Zrt. (továbbiakban „Alapkezelő”) üzleti tevékenységével és üzemszerű tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A jelen szabályzat nyilvános, az az Alapkezelő székhelyén (1037 Budapest, Montevideo u. 3/B.) kifüggesztésre, a honlapján ([www.dialoginvestment.hu](http://www.dialoginvestment.hu)) pedig közzétételre kerül, továbbá a jelen szabályzat a 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet alapján az Alapkezelő üzletszabályzatának kötelező melléklete.

## **1. Célkitűzés:**

Ügyfeleink észrevételeinek, panaszainak minél hamarabbi kivizsgálása és orvoslása.

A panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával az Alapkezelő munkájának tökéletesítése, folyamataink gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásaink színvonalának folyamatos javítása.

Ügyfélkörünk megtartása és folyamatos bővítése.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során igyekszik úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

## **2. A szabályzat hatálya**

- alanyi hatálya: az Alapkezelő valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára
- tárgyi hatálya: a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által az Alapkezelő tevékenységével kapcsolatban a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz és méltányossági kérelem kezelésének eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon ügyfélbejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely az Alapkezelő általános működését érintik (pl. üzletszabályzat, nyitva tartást érintő kérdések), valamint azokra a szerződések szerinti követelésekre, amelyekhez kapcsolódóan az Ügyfél engedmény iránti kérelemmel fordul az Alapkezelőhöz.

- időbeni hatály: jelen szabályzat a megjelenésének napjától lép hatályba, és határozatlan ideig érvényes

## **A panasz és méltányossági ügyek kezelését érintő jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet

2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (Kbftv.)

Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény,

a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény,

28/2014. (VII. 23) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésre vonatkozó szabályokról,

2011. évi XCII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról,

## **Fogalmak**

Panasz:

szóban (személyesen) vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, az Alapkezelő magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, nem pontos tájékoztatáshoz vagy vagy az Alapkezelő termékével szemben felmerülő, illetve egyéb, a befektetési szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció melyben a panaszos konkrét egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Méltányossági kérelem:

az Alapkezelővel szerződésben álló természetes vagy jogi személy, gazdálkodó szervezet által az Alapkezelőhöz szóban (személyesen) vagy írásban beterjesztett olyan megkeresések, amelyekben az ügyfél sajátos körülményeire hivatkozva a jogszerű, és általánosan alkalmazott eljárásoktól eltérő elbírálás / megoldás meghozatalát kérelmezi.

Méltányossági jogot az Alapkezelő Vezérigazgatója gyakorolhat.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve a Forgalmazók által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó egyéb felvilágosítást.

### **A panaszkezelésért felelős terület**

A Társaság mérete nem teszi lehetővé külön egység felállítását, így a megfelelőségi tanácsadó felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A megfelelőségi tanácsadó elérhetősége: [dialog@dialoginvestment.hu](mailto:dialog@dialoginvestment.hu)

### **3. Panaszfelvételi helyek**

Panasz szóban, vagy írásban az 1. számú mellékletben található nyomtatvány használatával tehető

- személyesen a Dialóg Alapkezelő Zrt. székhelyén - Budapest, III. kerület, Montevideo u. 3/B. szám alatt, munkanapokon 8.00 – 16.00 óra között
- telefonon a (1) 436-9628 számon minden nap az üzleti órákban illetve minden szerdai munkanapon 8.00 – 20.00 óra között, ezen a számon hangrögzítő berendezés rögzíti a panasz felvételét a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett.
- írásban a Dialóg Alapkezelő Zrt címére (1037 Budapest, Montevideo u. 3/B.), e-mailban, az [dialog@dialoginvestment.hu](mailto:dialog@dialoginvestment.hu) címre, faxon (1) 436-9629 számra küldött levélben.

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz az Ügyfél aláírásával, meghatalmazotton keresztül történő írásbeli panasz a meghatalmazott aláírásával, eredetiben csatolt, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással érvényes.

Az Alapkezelő honlapján keresztül érkező, vagy e-mailen benyújtott panaszok esetében az Alapkezelő minden esetben bekéri a panaszos levelezési címét is és az e-mail útján való panaszkezelésre kizárólag akkor kerül sor, ha a panaszos postai elérhetőséget nem ad meg.

Az Alapkezelő minden esetben a konkrét igény hiányában is határoz a panasz elfogadásáról vagy elutasításról.

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

A telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Az Alapkezelő által kezelt alapokra, részalapokra kibocsátott befektetési jegyek forgalmazásával kapcsolatos panaszbejelentés az adott alap, illetve részalap forgalmazójánál tehető meg.

Az ügyintézés nyelve: magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell az Ügyfél által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A panaszkezelésnek mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására.

Az Ügyfél által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj felszámolása nélkül kerül sor. A panaszok kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi.

#### **4. A panaszkezelési folyamatok leírása**

##### *4.1. A panaszkezelés folyamata*

Panasz szóban, vagy írásban az 1. számú mellékletben található nyomtatvány használatával tehető. Amennyiben ügyfelünknek a panaszkezelési helyen történő szóbeli panasz helyben, azonnal nem intézhető el a bejelentő teljes megelégedésére, bejelentését a 3. számú mellékletben megtalálható nyomtatvány felhasználásával jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A jegyzőkönyv 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Az Alapkezelő a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A fentieknek megfelelően rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszlevelet minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell az Alapkezelő megfeleléségi tanácsadójának. Ha az ügyfél bizonylattal, vagy egyéb irattal kiegészíti a bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni kell a panaszbejelentéshez.

Az Alapkezelő megfeleléségi tanácsadója excel-táblában rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat (2. számú melléklet), majd továbbítja a bejelentés másolatát a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, aki haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

A megfeleléségi tanácsadó szükség szerint frissíti az 1. és 2. számú mellékletek tartalmát, és gondoskodik arról, hogy az Alapkezelő panaszügyi nyilvántartása mindenkor az aktuális állapotoknak megfelelő helyzetet mutassa.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén indokát,

- d) a c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a valóságos tényállást.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával, a vonatkozó jogszabályi alapon kivizsgálni és annak alapján orvosolni vagy elutasítani a konkrét panaszt.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontosan, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Amennyiben a panasz e-mailen érkezett, úgy az Alapkezelő a választ elektronikus úton küldi meg azzal, hogy felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben igényli (és amennyiben korábban nem adta meg, úgy a levelezési címének megadására való felhívással) postai úton is kérheti a válaszlevél megküldését.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a Társaság a beérkezett panaszt megalapozottnak találja, úgy haladéktalanul intézkedik a panasz tárgyát képező ügyben. A Társaság fenntartja a jogot, hogy megalapozatlanság esetén a panaszt elutasítsa.

Amennyiben az ügyfél panaszja:

- Nem jogos:  
a szervezeti egység az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld a megfelelőségi tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja, és a 2. számú mellékletben bemutatott excel-táblában a válaszlevél leglényegesebb információit rögzíti. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt.
- Jogos:  
a szervezeti egység vezetője intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről írásban tájékoztatja. A tájékoztatás másolatát egyidejűleg továbbítja a megfelelőségi tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja és a 2. számú mellékletben bemutatott excel-táblában a válaszlevél leglényegesebb információit, valamint a kapcsolódó korrekciókat rögzíti.

Amennyiben a panaszos úgy ítéli meg, hogy panaszát az Alapkezelő nem megfelelően kezelte, illetve a panasz elutasításra került az Alapkezelő az ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy

- (a) a Magyar Nemzeti Bankról (továbbiakban: „Felügyelet”) szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
- (b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy
- (c) a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Az Alapkezelő megadja továbbá a Felügyeletnek (1534 Budapest BKKP Pf.: 777.) és a Pénzügyi Békéltető Testületnek (1525 Budapest BKKP Pf.: 172.) a levelezési címét.

Az Alapkezelő a panasz bejelentését követő 30 napon belül az ügyfélnek érdemi választ kell, hogy adjon.

A panaszkezelés előírás szerű működését az Alapkezelő a megfelelőségi tanácsadója folyamatosan ellenőrzi, azaz minden panasz esetén folyamatosan vizsgálja a válaszadás menetét. Az eredményekről rendszeres kiértékelést küld a vezérigazgatónak.

Amennyiben az ügyfél a közvetlenül az Alapkezelőnek írt bejelentését egyidejűleg más fórumoknak is megküldi, és azokat az elintézését követően az Alapkezelő szintén megkapja, úgy az elintézésre hivatkozva minden levelet ismételtelen is meg kell válaszolni, és másolatban el kell küldeni a már korábban megírt választ is.

Ha a panasz lezárása előtt más fórumról is megérkezik a panasz, a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy még milyen fórumokról kapta meg az Alapkezelő a bejelentést.

#### *4.2. Méltányossági kérelmek elbírálása*

Méltányossági kérelem esetén a kérelmet az érintett szervezeti egység vezetője véleményezi, majd az ügyfél részére történő kifizetésre / jóváírásra vagy egyéb intézkedésre vonatkozó szakmai javaslattal, indoklással ellátva a vezérigazgató elé terjeszti. Az előterjesztéshez mellékelni kell a kérelmet, illetve a kérelemhez kapcsolódó dokumentumokat. A vezérigazgató döntését írásba kell foglalni, és ez alapján levélben kell értesíteni az ügyfelet a méltányosság elbírálásáról. A méltányossági kérelem kapcsán keletkező dokumentumokat az Alapkezelő megfelelősségi tanácsadója dokumentálja.

#### *4.3. További információk az e-mailen keresztül beérkezett panaszbejelentésekről*

A Dialóg Alapkezelő Zrt. folyamatosan, jól látható módon kommunikálja központi e-mail címét. Ezáltal lehetőséget nyújt ügyfeleinek egy újabb bejelentéstételi fórumra. Az így beérkező panaszokat első körben az Alapkezelő asszisztense látja, akinek feladatai közé tartozik az Alapkezelő e-mail postaládájának figyelése. Az Alapkezelő asszisztense kiválogatja a panasz kategóriába tartozó e-maileket, és továbbítja azokat az Alapkezelő megfelelősségi tanácsadója részére, illetve Igazgatósági tagnak szóló címzés esetén az Igazgatósági tag részére is.

Innen a folyamat ismét bekapcsolódik a klasszikus módon beérkező bejelentések kezelésének folyamatába. A válasz ebben az esetben elektronikus úton jut el a bejelentőhöz.

#### *4.4. Adatkezelés*

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek megfelelő kezeléséről. A panasz elintézése után az Alapkezelő törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

Az Alapkezelő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja. Az ügyintézés nyelve: magyar.

Az Alapkezelő a Panaszkezelési Szabályzatát székhelyén kifüggeszti és a [www.dialoginvestment.hu](http://www.dialoginvestment.hu) honlapon elérhetővé teszi.

A panaszkezelés során az Alapkezelő különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

1. neve
2. szerződésszám, ügyfélszám,
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe,
4. telefonszáma,
5. értesítés módja,
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
7. panasz leírása, oka,
8. a panaszos igénye
9. a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
10. meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és a panasz megválaszolásához szükséges egyéb adat.

#### **5. Jogorvoslat**

Amennyiben az Alapkezelő álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, továbbá a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen elteltése esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél a panaszja jellege szerint az alábbi hatóságokhoz, testületekhez fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület

(ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36 80 203 776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>)  
Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljárásn kívüli rendezése.

• Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

(ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek> továbbiakban: Felügyelet)

Az MNB-ről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az Ügyfél a Magyar Nemzeti Banknál, mint Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. A Felügyelet hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve a Felügyelet határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába ütköző magatartás esetén.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény ("Mnbtv.") 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás az MNB hatáskörébe tartozik. Eszerint a Felügyelet ellenőrzi:

a) az Mnbtv. 39. §-ban meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) által a 39. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel (a továbbiakban: fogyasztó) szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések,

b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint

ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,

bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek, valamint

c) az Mnbtv. szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén.

• Gazdasági Versenyhivatal

(ügyfélszolgálati cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, továbbiakban: GVH).

Hatáskörébe tartoznak azon versenyfelügyeleti ügyek, amelyek nem tartoznak a bíróság hatáskörébe. Hatásköre kiterjed a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén történő eljárásra, amennyiben a gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, ideértve a reklámok jogszabályban meghatározott körét is.

A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvény („Tpv.”) határozza meg. Eszerint a GVH jár el a fogyasztók megtévesztésévek, gazdasági erőfölénnyel való visszaélés gyanújával vagy a versenyszabályok megsértésével kapcsolatos ügyek esetén.

• Bíróság

Az Alapkezelővel kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén Ügyfél bírósághoz fordulhat az alábbiak szerint:

– az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság (1055 Budapest, Markó u. 25.).

– választottbírósági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben kikötött rendes bírósághoz, ennek hiányában a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A fentiekben írt különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

Dialóg Alapkezelő Zrt.

## Panaszkezelési Szabályzat MELLÉKLETEI

<b>Panaszkezelési szabályzat 1 sz. Melléklet</b>	
<b>PANASZ BEJELENTÉSE</b>	
	Sorszám (panaszkezelés tölti ki) <input type="text"/>
<b>Bejelentő adatai</b>	
Név:	<input type="text"/>
Cím:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>
<b>Bejelentés összefoglalása</b>	
<input type="text"/>	
<b>Bejelentő igénye</b>	
<input type="text"/>	
<hr/> <b>bejelentő aláírása</b>	



## PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

Panasz sorszáma  
Panasz beérkezése  
Panasz keletkeztetése


### Panaszos adatai

Név:

--

Cím:

--

Telefon:

--

Fax:

--

E-mail:

--

### Panasz összefoglalása

--

Benyújtott dokumentumok

--

### Panaszos igénye

--

Kapcsolódó szervezeti egység

--

Kapcsolódó szervezeti egység vezetője

--

Intézkedés teljesítésének határideje

--

Intézkedés végrehajtásáért felelős

--

**Megtett intézkedés****Válaszlevél leglényegesebb információi****Kapcsolódó korrekciók****Válaszlevél kiküldésének dátuma****Ügyfél válasza****Válasz ideje****Társaság viszontválasza****Viszontválasz ideje****Viszontválaszt megadó személy**

**3. számú melléklet**

**JEGYZŐKÖNYV**  
Panasz benyújtásának felvételéről  
személyesen vagy telefonon közölt panaszügyek esetében

A jegyzőkönyv felvételre került a Dialóg Alapkezelő Zrt. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/B., a továbbiakban: Társaság) által.

A jegyzőkönyv felvételén jelen vannak:

Társaság részéről: \_\_\_\_\_ (munkatárs neve)

Ügyfél neve: \_\_\_\_\_

Ügyfél címe/székhelye: \_\_\_\_\_

Ügyfél levelezési címe: \_\_\_\_\_

MIFID kategóriája: \_\_\_\_\_

1. Panasz benyújtásának módja: személyesen/telefonon<sup>1</sup>

2. A jegyzőkönyv felvételének pontos időpontja: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

--

3. A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél megteszi:  
Portfólió kezelés / Egyéb adminisztráció<sup>2</sup>

4. A szerződés száma, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél benyújtotta:

--

5. A panasz részletes leírása:


<sup>1</sup>aláhúzó

<sup>2</sup>aláhúzó

