

Panaszkezelési szabályzat
(módosításokkal egységes szerkezetben)
Hatályos 2018. szeptember 5. napjától

I. A Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatának vonatkozó rendelkezései (SZMSZ 10. pont):

A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.

Az ügyfélpanasz személyes fogadásának helyszíne: 4032 Debrecen, Nagyerdei krt. 1.

Ügyfélfogadási idő:

hétfőtől péntekig 8:00 – 16:00

Ügyfélpanasz benyújtásának egyéb lehetőségei:

Telefon: 06 30 279 9877 (hétfőtől péntekig 8:00 – 16:00, szerdán 8:00 – 20:00)

Telefax: 06 52 533-991

Levelezési cím: 4032 Debrecen, Nagyerdei krt. 1.

Elektronikus út (e-mail): divinus@divinus.hu

II. A panaszkezelés szabályai.

1. A befektetési alapkezelő a szóbeli panaszt hivatalos helyiségben, hétfőtől péntekig 8 órától 16 óráig, a telefonon közölt szóbeli panaszt ugyanezen időintervallumban továbbá szerdán 8 órától 20 óráig (hívható telefonszám: 06 30 279 9877) fax útján (telefax: 06 52 533-991), postai kézbesítéssel és elektronikus eléréssel (emailcím: divinus@divinus.hu) folyamatosan fogadja.
2. A befektetési alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.
3. A Társaság a telefonos panaszbejelentésekről hangfelvételt készít, melyet körülményről tájékoztatja a bejelentőt, valamint a hangfelvétel alapján kivizsgálja a panaszt. A telefonos panaszbejelentésről készült hangfelvételt 1 évig köteles megőrizni a Társaság. A panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
4. A befektetési alapkezelő a szóbeli panaszt - az alábbi eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a befektetési alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a befektetési alapkezelő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
6. A befektetési alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak. A szolgáltató 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.
7. A panasz elutasítása esetén a befektetési alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyelet vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyelet és a békéltető testület levelezési címét.

8. A befektetési alapkezelő a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

9. A befektetési alapkezelő az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

10. A nyilvántartás tartalmazza

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz bejelentőjének nevét

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 panasz megválaszolásának időpontját.

11. Az ügyfelek a szolgáltató irányába történő írásbeli panaszuk bejelentéséhez az alábbi linken található panaszbejelentő lapot is használhatják (Amennyiben nem a minta bejelentő lap kerül alkalmazásra az ügyfél részéről, panaszuk akkor is elbírálásra kerül):

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

12. A fogyasztónak minősülő ügyfél¹ az alábbi linken található kérelem alapján fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást is kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál, amennyiben a szolgáltató panaszkezelési eljárásával kapcsolatosan kifogásai fogalmazódnak meg.

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

¹ Fogyasztónak minősül az ügyfél, amennyiben természetes személyként az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.