

**AZ ADALFA ALAPKEZELŐ ZRT.  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2017. szeptember 15.

## **ELŐZMÉNYEK ÉS CÉLOK**

Az ADALFA Alapkezelő Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás út 50.; továbbiakban: Alapkezelő) a befektetők panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket az Alapkezelő a panaszkezelési, panasz-ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

Az Alapkezelővel szemben felmerült panaszok az Alapkezelő számára fontos információt tartalmaznak, ezért az Alapkezelő hangsúlyt fektet a panaszok megkülönböztetés nélküli kezelésére és értékelésére.

## **I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

### **I.1. A panasz**

A panasz az Alapkezelő tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Alapkezelő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

### **I.2. A panaszos**

A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az Alapkezelő valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

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.

A panaszos általában ügyfele az Alapkezelőnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki az Alapkezelő eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés, reklám, stb.) kapcsolatban kifogásolja.

A panaszt benyújtó jogosult a jelen Szabályzat alkalmazásában, a továbbiakban az „ügyfél” vagy „panaszos”.

### **I.3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

Az Alapkezelőn belül a panaszfelvételt a vezérigazgató, a panaszügyintézés az Alapkezelő Megfelelési vezető (compliance officer) munkatársa végzi.

Az Alapkezelő biztosítja a panaszügyintézés ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A panaszügyintézés rendje illeszkedik az Alapkezelő felépítéséhez, sajátosságaihoz.

## **II. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA**

### **II.1. Szóbeli panasz benyújtásának lehetőségei**

a) Személyesen:

panaszügyintézés helye: 1123 Budapest, Alkotás u. 50. V. emelet  
nyitvatartási idő: minden munkanapon 8 órától 16 óráig;

b) telefonon:

telefonszám: +36 1 803 8823

hívásfogadási idő: a hétfői munkanapon 8 órától 20 óráig, egyéb munkanapon 8 órától 16 óráig.

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

### **II.2. Írásbeli panasz benyújtásának lehetőségei**

a) Személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton: levelezési cím: 1123 Budapest, Alkotás u. 50.;

c) telefaxon: +36 1 803 8802;

d) elektronikus levélben: elektronikus levelezési cím: a.meresz@adalfa.hu.

Az Alapkezelő az elektronikus levélben megküldött panaszbeadványt – üzemzavar esetén az a.meresz@hold.hu elérhetőségen – folyamatosan fogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## **III. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### **III.1. Szóbeli panasz**

**III.1.1.** A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Az Alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

**III.1.2.** Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

**III.1.3.** A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

**III.1.4.** Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

**III.1.5.** Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

**III.1.6.** A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

**III.1.7.** Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a 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) 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,
- 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) jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) az Alapkezelő neve és címe.

## **III.2. Írásbeli panasz**

**III.2.1.** Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

**III.2.2.** Amennyiben a beadvány nem tartalmaz elegendő információt a panasz kivizsgálásához, az Alapkezelő telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonon történő megkeresés esetében a beszélgetés rögzítésre kerül.

## **III.3. Közös rendelkezések**

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt az Alapkezelő olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint az Alapkezelő biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.

A panaszügyintézésbe bevont munkatársak rendelkeznek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

Az Alapkezelő a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.

A panasz jogosságának kivizsgálása során elsődlegesen a Megfelelési Vezető, illetve az orvoslás során a szükséges szakterület operatív vezetője, illetve a Vezérigazgató járhat el.

Az Alapkezelő minden panaszbeadványra a kézhezvételt követő 30 naptári napon belül, írásban, ajánlott, tértivevényel ellátott levélben megküldi a választ a panaszosnak.

Az Alapkezelő a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.

#### **IV. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI**

**IV.1.** Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

IV.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

#### **V. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG**

V.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; telefon: +36 1-489-9700; e-mail: pbt@mnbb.hu.

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Postafiók: 777.; telefon: 06-40-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

c) bíróság

V.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

V.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

## **VI. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA**

VI.1. A panaszt annak elintézéséig az Alapkezelő minden esetben sorszámmal ellátva nyilvántartásba veszi. Az Alapkezelő különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. Az Alapkezelő a kizárólag a panaszügyintézés miatt birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

## **VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

A jelen Szabályzat a vezérigazgató által történő elfogadásának napján lép hatályba és határozatlan ideig marad hatályban.

Budapest, 2017. szeptember 15.