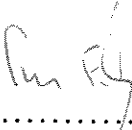


DAY ONE Capital Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

A Szabályzatot jóváhagyó Igazgatósági határozat száma: **20160127_6sz**

Hatálybalépés: **2016. január 27.**

Jelen szabályzatot a DAY ONE Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság Igazgatósága 2016. január 27. napján elfogadta, és ennek jeléül aláírta.



DAY ONE CAPITAL
Kockázati Tőkealap-Kezelő Zrt.
1123 Budapest, Alkotás u. 53.
Adószám: 23032127-2-43

.....
Straub Elek
az Igazgatóság elnöke

A DAY ONE CAPITAL ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Meghatározások

Alapkezelő: DAY ONE Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (HU-1123 Budapest, Alkotás utca 53., cégjegyzékszám: 01-10-046845 a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott tevékenységi engedély száma és dátuma: EN-III-325/2011., Engedély dátuma: 2011. március 23.)

Befektető: a befektetési jegy, mint kollektív befektetési értékpapír tulajdonosa

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

Kbftv.: a Kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény

Panaszos: Ügyfél és/vagy Befektető

Ügyfél: az a magánszemély vagy jogi személy, aki a Kbftv. alapján a befektetési alapkezelőtől szolgáltatást vesz igénybe, ide nem értve a Befektetőt

Szabályzat

Az Alapkezelő biztosítja, hogy a Befektető az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban díjmentesen közölhesse.

Az Alapkezelő biztosítja, hogy az Ügyfél az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban díjmentesen közölhesse.

Az Alapkezelő fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja az Alapkezelő befektetőjének mindazon szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki az Alapkezelő termékével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával, magatartásával, mulasztásával kapcsolatban.

Amennyiben a panaszt az Alapkezelő illetékesség, vagy hatáskör hiánya miatt harmadik személynek továbbadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, az Alapkezelői termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

Jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek Kbftv. vonatkozó mellékletének és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke által kiadott 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlásnak.

Az Alapkezelő a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek és befektetők számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Alapkezelőhöz:

Írásbeli panaszt az alábbiak szerint nyújthat be:

Interneten 0-24 óráig

- A DAY ONE Capital Zrt. honlapján keresztül a kapcsolat menüpontban (<https://www.dayonecapital.com/Contact>)
- Elektronikusan az [info@dayonecapital.com], az email címen

Levélben az Alapkezelő székhelyének postacímén [1123 Budapest, Alkotás u. 53.]

Szóbeli panaszt az alábbiak szerint nyújthat be:

- Telefonon minden hét [keddi] napján 8 órától 20 óráig
- Személyesen előadott panasz esetén az Alapkezelő székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig szóban és írásban
- Meghatalmazott útján (az Alapkezelő székhelyén és az Alapkezelő honlapján elérhető mintanyomtatvány alapján)

Az Alapkezelő lehetővé teszi, hogy az ügyfelek az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében (székhelyén), valamint az Alapkezelő honlapjáról is elérhető.

A felügyelet honlapján az alábbi linken érhető el a nyomtatvány:

http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok

Bármelyik elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, az ügyfelek a panaszokat az egyéb, 1. pontban felsorolt módokon nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kérjük az Panaszostól:

- Panaszos neve
- Panaszos állandó lakcíme/levelezési címe
- Panaszos telefonszáma
- Panaszos email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások

- Panasz leírása, oka
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztásához szükséges, az Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata
- Meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes és az Alapkezelő honlapjáról letölthető minta szerinti meghatalmazás
- Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Az Alapkezelő a panaszt benyújtó Panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Panaszos a panasz benyújtásával hozzájárul adatainak a jelen Szabályzat szerinti kezeléséhez.

2. PANASZ FOGADÁSA, KIVIZSGÁLÁSA

Az Alapkezelő a hozzá érkező panaszt szakszerű módon - esetlegesen fogyasztónak minősülő ügyfél esetében -, fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. Az Alapkezelő a panaszkezelési eljárás során az Panaszosok szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Panaszosnak a fenti – 1. pontban jelzett - félfogadási időszakban lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv Alapkezelő székhelyén történő felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az 1. pontban meghatározott helyen. Az Alapkezelő ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról.

Az Alapkezelő székhelyén személyesen tett panaszt, amennyiben lehetséges, az Alapkezelő azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető (kivizsgálása nem lehetséges), vagy a Panaszos nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint az Alapkezelő szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamáció, jelen szabályozás 4. pontjában részletezett fontosabb adatait tartalmazó jegyzőkönyvet az Alapkezelő bejelentés kezelő rendszerében rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és a Panaszosnak átadja. Ha a Panaszos a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt az Alapkezelő részére visszaad. Amennyiben a Panaszos nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panasz Alapkezelő általi elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a panasz egy egyedi azonosítót kap.

A telefonon közölt panasz esetén az Alapkezelő a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében, úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az Alapkezelő telefonos ügyfélszolgálatlal folytatott, Alapkezelő és a Panaszos közötti telefonos kommunikációt az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a szabályzata szerinti ideig, legalább azonban 1 évig megőrzi. Erről a Panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az Alapkezelő a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell

bocsátania a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Az Alapkezelő a panasznak egyedi azonosítószámot ad és azt közli a Panaszossal is.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, az Alapkezelő azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Panaszos a panasz telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az Panaszos jóváhagyja, az Alapkezelő bejelentés kezelő rendszerében rögzíti azt. Az Alapkezelő a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közzétételét követő 30 napon belül megküldi a Panaszosnak.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, az Alapkezelő az Ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

A Panaszos panaszában rendelkezhet arról, hogy az Alapkezelőtől milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél (e-mail) vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül.

Az Alapkezelő azonosítás hiányában az Panaszos befektetéseivel, szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

A Panaszosra, az Alapkezelő által a Panaszossal kötött szerződések tartalmára, vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan az Alapkezelő információt kizárólag az érintett Panaszos vagy az Alapkezelő honlapjáról letölthető minta szerinti meghatalmazással igazolt meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálását térítésmentesen teszi, ezért külön díjat nem számít fel.

3. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI ADATOK BEKÉRÉSE AZ ÜGYFÉLTŐL

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, az Alapkezelő telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején az Alapkezelő ügyintézője tájékoztatja az Ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az Alapkezelő munkatársa a hívás elején elvégzi az Panaszos azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra, illetve a Panaszos pénzügyi szokásaira vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres Panaszos azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

Az Alapkezelő a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz egyedi azonosítószámát
- az Panaszos nevét,
- az Panaszos állandó lakcímét/levelezési címét,
- az Panaszos telefonszámát,
- az Panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a panasz típusát,
- a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a panasz bejelentésének módját,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a panasz megoldásához illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a panasz megválaszolásának időpontját.

5. A PANASZ KEZELÉSE

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszok kezelése az Alapkezelőnél központosítva történik annak székhelyén, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg a Panaszosok megkereséseit.

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét.

A panaszra küldött válaszlevélben az Alapkezelő feltünteti a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők nevét, valamint írásbeli és telefoni elérhetőségeit, melyen az ügyfelek rendelkezésére állnak.

Az Alapkezelő a panasz kezelését a Kbfiv.-ben foglaltaknak megfelelően végzi. Az Alapkezelő a Panaszos erre irányuló kifejezett kérelmére tájékoztatja a Panaszost arról, hogy a panasz kivizsgálása milyen szakaszban van.

Amennyiben a Panaszos panasza több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, az Alapkezelő a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Az Alapkezelő a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon Panaszos ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

Az Alapkezelő indoklással ellátott álláspontját az Alapkezelő a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Panaszosnak.

Az Alapkezelő a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

Tájékoztatást ad továbbá, hogy (i) fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezhető, (ii) a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat.

Válaszadás során az Alapkezelő elsősorban a Befektetőket és Ügyfeleket rendszerekben regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

A panaszt és az arra adott választ az Alapkezelő három évig őrzi meg és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

6. JOGORVOSLATILEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint, illetve attól függően, hogy a Panaszos Befektetőként vagy Ügyfélként tett panaszt - a Felügyelet vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az alábbi elérhetőségeken.

Abban az esetben, ha a Panaszos a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az Alapkezelő nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van reklamációjával írásban a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület (PBT), vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

MNB ügyfélszolgálat levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777
telefon: (06 40) 203-776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172
telefon: (06 1) 489-9100
e-mail cím: pbt@mnbb.hu

További jogorvoslatra nincs lehetőség különösen, ha a panaszos:

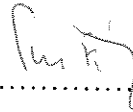
a) az Alapkezelő munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,

- b) az Alapkezelő munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő),
- c) méltányossági kérelmet nyújt be az Alapkezelőnek,
- d) szerződés meg nem kötését (pl. befektetés elutasítását) kifogásolja,
- e) jogerősen lezárt ügy Alapkezelő általi felülvizsgálatát kéri.

DAY ONE Capital Zrt.

DAY ONE CAPITAL

Kockázati Tőkealap-Kezelő Zrt.
1123 Budapest, Alkotás u. 53.
Adószám: 23032127-2-43



.....
Straub Elek
Az Igazgatóság Elnöke