

PANASZ-ÜGYINTÉZÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályba lépés időpontja: 2014. július 21.

Elfogadva a 3/2014. (VII.21.) számú Igazgatósági határozattal

TARTALOMJEGYZÉK

I. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
II. A PANASZ FELVÉTELE, ELÉRHETŐSÉGEK	3
III. A PANASZ RÖGZÍTÉSE	4
V. A PANASZÜGY INTÉZÉSE	4
VI. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE	5
VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	5

A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a **Bonitás Kockázati Tőkealap-kezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: **Társaság**) – a *kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvényben* meghatározott elvek és az alternatív befektetési alapkezelőkre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok és egyéb normák figyelembevételével – panaszkezelési, panasz-ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

I. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1. *Panasz*: a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.
Nem minősül panasznak, ha a befektető a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
2. *Panaszos*: a Társaság által kezelt kollektív befektetési értékpapír tulajdonosa.
3. *Felügyelet*: a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank.

II. A PANASZ FELVÉTELE, ELÉRHETŐSÉGEK

1. A Társaság biztosítja, hogy a befektető a panaszát díjmentesen közölhesse.
2. A Társaság lehetővé teszi, hogy a befektető a kollektív befektetési értékpapír forgalmazásának helye szerinti hivatalos nyelvek bármelyikén benyújthassa panaszát.
3. A panasz benyújtására a Társaság a befektetők igényei és saját adottságai alapján több, a befektető által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi:
 - a) A panasz személyes fogadásának helyszíne: 1123 Budapest, Alkotás utca 53. B. ép.
Ügyfélfogadási idő: minden munkanapon 8 órától 16 óráig
 - b) A panasz benyújtásának egyéb lehetőségei:
 - Telefon: **+36 1 801 9069**
Ügyfélfogadási idő: **hétfő 8:00-20:00**
kedd - péntek 9:00-17:30
 - Telefax: **+36 1 801 9065**
 - Levelezési cím: **1123 Budapest, Alkotás utca 53. B. ép.**
 - Elektronikus út (e-mail): **info@bonitasktk.hu**
4. A Társaság a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.
5. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

III. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2. A panaszt annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság 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. A Társaság a kizárólag a panaszügyintézés miatt birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

IV. A PANASZÜGY INTÉZÉSE

1. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
2. A Társaság a szóbeli panaszt – az alábbi eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – az álláspontjával együtt – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
3. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
4. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.
5. A panasz elutasítása esetén a Társaság 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, továbbá az előbbiektől függően meg kell adni a Felügyelet és a pénzügyi békéltető testület levelezési címét.
6. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
7. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
8. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell
 - 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját.

V. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE

1. A Felügyelet a Társaságot érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a Társaság és a befektető közötti egyedi vitába nem avatkozik be.
2. A Felügyelet ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a Társaságnál a panaszügyintézés gyakorlatot és a jogszabályoknak való megfelelését.

VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. A Társaság a panaszkezelési szabályzatot a székhelyén (1123 Budapest, Alkotás utca 53. B. ép.) kifüggeszti és a honlapján (bonitasktk.hu) közzéteszi.
2. Jelen szabályzatot a Társaság Igazgatósága hagyta jóvá 3/2014. (VII.21) számú határozatával. A jelen szabályzat 2014. július 21. napjától hatályos.


.....
az Igazgatóság elnöke

