

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A **Platina Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt.** (a továbbiakban: Platina Capital) elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása, hogy Ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásaival. Előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor ügyfeink nem elégedettek a Platina Capital szolgáltatásával vagy a szolgáltatás igénybevételekor valamilyen probléma merül föl, amelyet a Platina Capital munkatársai nem tudnak azonnal megoldani vagy elhárítani. Ilyen esetekben lehetőség van a Platina Capital felé tevékenységével összefüggésben panasszal élni.

Rövid összefoglalónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el hozzánk.

Panasz bejelentése

Panaszát bejelentheti szóban vagy írásban, személyesen vagy meghatalmazott útján az alábbi módok valamelyikén:

- elektronikus csatornán küldött üzenetben
- elektronikus levélben az info@platinacapital.hu e-mail címen,
- székhelyünkön ügyfélfogadási¹ időben,
- postai úton a Platina Capital 1085 Budapest, Kálvin tér 12. központi címére küldött levélben,

Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, javasoljuk, hogy használja a Platina Capital meghatalmazás mintáját, amelyet a panasztétellel egyidejűleg szükséges benyújtani. A meghatalmazás minta letölthető a következő linkre kattintva:

https://platinacapital.hu/storage/2026/01/Platina-Capital_meghatalmazas-minta_panaszugyintezes-1.pdf

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan [Panaszkezelési szabályzatunk](#) ad részletes iránymutatást.

Panaszbejelentés tartalma

Azért, hogy panaszát a lehető legrövidebb idő alatt és teljeskörűen kivizsgálhassuk, kérjük, hogy segítse munkánkat azzal, hogy megosztja velünk, a kivizsgálás szempontjából lényeges információkat.

- Kérjük adja meg adatait és elérhetőségeit: név, értesítési cím, telefonszám, amivel gyorsítja a beazonosítást, illetve a kapcsolatfelvételt.
- Kérjük részletezze a panaszolt esemény körülményeit.

A kivizsgáláshoz további segítséget nyújthat, ha rendelkezésünkre bocsátja a birtokában lévő dokumentumokat:

- kifogásolt ügyintézés(ek) során a keletkezett dokumentumok,

¹ keddi napon, 10-12 óra között

- kárigény esetén, az annak alapjául szolgáló igazoló dokumentumokat,

A Platina Capital a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek („Általános Adatvédelmi Rendelet”), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, továbbá egyéb jogszabályoknak megfelelően kezeli személyes adatait. A Platina Capital által végzett személyes adatok kezeléséről részletes tájékoztatást Adatkezelési tájékoztatónkban olvashat.

Panasz kivizsgálása

A szóban benyújtott panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint orvosoljuk.

Amennyiben a panasz azonnal nem orvosolható munkatársunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz föl, amelynek egy másolati példányát

- szóban közölt panasz esetén átadja,
- telefonon közölt panasz esetén a Platina Capital postai úton megküldi.

Egyéb esetekben a Platina Capital [Panaszkezelési szabályzatában](#) foglaltak szerint, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályoknak megfelelően jár el.

A panaszok rendezését a Platina Capital kiemelt feladatként kezeli, azokat haladéktalanul kivizsgálja, és a feltárt hibákat orvosolja. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számítva 30 nap áll rendelkezésére. A panasz kivizsgálását követően írásban megküldjük indoklással ellátott álláspontunkat Önnek.

A panasz elutasítása esetén válaszunkban tájékoztatást adunk a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadjuk az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét. A panaszkezelési tevékenységgel összefüggésben a Platina Capital a birtokába jutott adatokat (a panaszt vagy az azzal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat) 5 évig őrzi meg.

A panaszkezelés általános menetéről és fórumairól részletes tájékoztatás található az MNB által készített - pénzügyi panaszokra vonatkozó - Pénzügyi Navigátor Füzetben² is.

Kapcsolódó dokumentumok

- [Panaszkezelési szabályzat](#)
- [Meghatalmazás minta panaszkezelési eljáráshoz](#)
- [MNB panaszbejelentő nyomtatvány](#)
- [MBN fogyasztói kérelem](#)

² <https://www.mnb.hu/letoltes/penzugyi-panasz.pdf>