

Platina Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Szabályzatot jóváhagyó határozat száma: 8/2025.12.17 sz. igazgatósági határozat

Hatálybalépés: 2025.12.17.

Változások jegyzéke

Verziószám	Változás oka	Határozat száma	Hatálybalépés dátuma
1	életbeléptetés	4/2029.11.05	4/2029.11.05
2	időszakos felülvizsgálat	8/2025.12.17	8/2025.12.17

I. FOGALMAK ÉS VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

Alapkezelő: Platina Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt.

Befektető: a befektetési jegy, mint kollektív befektetési értékpapír tulajdonosa

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

Panaszos: Ügyfél és/vagy Befektető

Panasz: szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, az Alapkezelő részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő kifogás. A panaszok lehetnek szóbeliek vagy írásbeli bejelentések, amelyekben az ügyfél egy adott szolgáltatással, termékkel vagy ügyintézással kapcsolatban fejezi ki nemtetszését.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél/Befektető az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak a személyes adatok kezelésével összefüggő panasz, illetve a személyes adatok kezelésével összefüggő érintetti jogok gyakorlására irányuló kérelem.

Meghatalmazott: a Panaszos meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Meghatalmazás alapján cselekvőképes személyt korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy is képviselhet.

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank (MNB), az Alapkezelő felügyeletét ellátó hatóság (a továbbiakban: MNB).

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

A panaszkezelésre vonatkozó legfontosabb jogforrások:

- **66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet** a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- **16/2021. (XI. 25.) MNB ajánlás** a panaszkezelés megfelelő gyakorlatáról
- **2014. évi XVI. törvény** a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról
- **2013. évi CXXXIX. törvény** a Magyar Nemzeti Bankról
- **95/2025. (V.8.) Korm. rendelet** a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

II. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

Az **Platina Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt.** (Székhely: 1085 Budapest, Kálvin tér 12.; cégjegyzékszám: 01-10-049135, adószám: 25836013-2-42) a Kbftv. 23. §-ában meghatározott feladatai ellátása érdekében, figyelemmel a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet, valamint a 95/2025. (V.8.) Korm. rendeletre, illetve az MNB 16/2021. (XI.25.) számú ajánlására, a panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése, kivizsgálása és panaszos részére történő megválaszolása érdekében elkészítette a panaszkezelés folyamatáról szóló jelen szabályzatát.

A szabályzat célja

Az Alapkezelő célja, hogy szolgáltatásaival és ügyfélszolgálatával elégedettek legyenek.

Előfordulhatnak azonban olyan esetek, hogy az Ügyfelek/Befektetők az Alapkezelő szolgáltatásával kapcsolatban észrevételt kívánnak tenni vagy panaszt kívánnak benyújtani. Fontos ezen esetek gyors és mindkét fél számára megnyugtató módon való rendezése, ezért az Alapkezelő kiemelt célja, hogy az Ügyfelek/Befektetők elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében biztosítsa a panaszok hatékony, átlátható és szakszerű kezelését, nyilvántartását, összhangban a vonatkozó jogszabályokkal és a Magyar Nemzeti Bank („MNB”) iránymutatásaival. Célunk, hogy a panaszok kezelése során biztosítsuk az ügyfelek jogainak maximális érvényesülését és a gyors, hatékony megoldást.

A szabályzat elősegíti, hogy a Panaszosok véleményüket, panaszukat egyszerően és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Az Alapkezelő biztosítja, hogy a Panaszos az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

Alapelvek

Az Alapkezelő üzleti gyakorlatának alapkövetelménye a Panaszos felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása, ezért a panaszbejelentéseket az Alapkezelő rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. Emellett az Alapkezelő a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendjének a továbbfejlesztéséhez. Az Alapkezelő a panaszokat és a Panaszosokat – ideértve a meghatalmazottakat is – bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, közérthetőnek, átláthatónak, kiszámíthatónak és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az Alapkezelő az észszerű, tájékozott, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos magatartást tekintí alapkövetelménynek és várja a Panaszosoktól.

Az Alapkezelő a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Az Alapkezelő a transzparencia elvét követve a panaszkezelés során törekszik a közérthetőség, az átláthatóság, valamint a kiszámíthatóság biztosítására annak érdekében, hogy a Panaszos a felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

Amennyiben a panaszt az Alapkezelő illetékesség vagy hatáskör hiánya miatt harmadik személynek továbbítja, ennek tényéről értesíti a Panaszost.

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

III. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

Az Alapkezelőhöz az érintettek a panaszukat az alábbi módokon nyújthatják be:

- a) Szóbeli panasz:

i. személyesen:

Ügyfélszolgálati cím: 1085 Budapest, Kálvin tér 12.
Nyitvatartási idő: keddi napokon 10-12 közt

ii. telefonon:

telefonszám: 06-30-500-7481
hívásfogadási idő: hétfőtől péntekig 9-17 óra közt

b) Írásbeli panasz:

- i. személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján: 1085 Budapest, Kálvin tér 12.
- ii. postai úton: 1085 Budapest, Kálvin tér 12.
- iii. email: info@platinacapital.hu

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Alapkezelő javasolja, hogy az Alapkezelő lehetőség szerint használják az MNB által közzétett panaszbejelentő nyomtatványt, amely az Alapkezelő ügyfélszolgálatán (székhelyén) elérhető, és az Alapkezelő honlapjáról <https://platinacapital.hu/storage/2026/01/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf> is letölthető. A panaszbejelentő nyomtatványok további elérhetősége: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

A panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező.

A panasz elbírálásához annak jellegétől és tartalmától függően az alábbi adatok megadása szükséges a Panaszos részéről:

- Panaszos neve
- Panaszos állandó lakcíme/levelezési címe
- Panaszos telefonszáma
- Panaszos email címe (amennyiben elektronikus levélben kér választ)
- Értesítés módja
- Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatás(ok)
- Panaszos leírása, oka
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztáshoz szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata
- Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A papíralapú írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Alapkezelő vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelem a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti meghatalmazást.

A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Alapkezelő tájékoztatója a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, valamint meghatalmazás mintája a honlapján https://platinacapital.hu/storage/2026/01/Platina-Capital_meghatalmazas-minta_panaszugyintezes-1.pdf valamint ügyfélszolgálatán (telephelyén) ingyenesen elérhető.

IV. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

Bejelentés esetén az Alapkezelő elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára. A panasz regisztrációja után

megkezdődik a panaszügy kivizsgálása.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panaszügyet sikerül azonnal a Panaszos egyetértésével orvosolni, ezzel a panaszügy lezárul.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy annak kezelésével a Panaszos nem ért egyet, valamint írásbeli panasz esetén a panaszt a jelen szabályzatban foglalt határidőben kell kivizsgálni. A vizsgálat állásáról a Panaszos érdeklődhet.

A panasz kivizsgálása során sor kerülhet a hiányzó információk beszerzésére. A hiányzó információk beszerzése érdekében az Alapkezelő megkeresheti a Panaszost. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

Háromféle döntés születhet a vizsgálat alapján:

1. Panasz elfogadása, intézkedés az orvoslás iránt
2. Panasz részbeni elfogadása, e körben intézkedés az orvoslás iránt
3. Panasz elutasítása

A vizsgálatról hozott döntés alapján az Alapkezelő elkészíti a panaszra adott válaszát és megküldi a Panaszosnak. A panaszra adott válaszban az Alapkezelő részletes tájékoztatást ad a Panaszos megillető további jogorvoslati lehetőségekről. A jogorvoslati lehetőségekről további információ a lenti V. pontban olvasható.

A Panasz kivizsgálásának általános szabályai

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alapkezelő nem számol fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az Alapkezelő a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panaszok kivizsgálása során az Alapkezelő – a Panaszos erre irányuló kérésére – telefonon vagy elektronikus úton tájékoztatja a Panaszost a vizsgálat állásáról.

Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli panaszt az Alapkezelő haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Alapkezelő

- a) biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés; az Alapkezelő az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható;
- b) a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, amelyről és a hangfelvétel kötelező, 5 évig történő megőrzéséről a Panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja;
- c) tájékoztatja a Panaszost, hogy a Panaszos kérésére az Alapkezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja - kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát 25 (huszonöt) napon belül, és tájékoztatást ad arról, hogy ezek iránti kérelmét a megadott telefonszámon, vagy a megadott írásbeli bejelentési módok bármelyikén előterjesztheti.

Ha a Panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem

lehetséges, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Alapkezelő a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak a panaszra adott válasszal együtt megküldi.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos neve;
- b) a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- e) a Panaszos panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A szóbeli panasz felvételét követően az Alapkezelő tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység vagy személy elérhetőségéről, a panasz azonosítására szolgáló adatokról, és a panasz elbírálásának várható idejéről.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot az Alapkezelő a **30 napon** belül küldi meg a Panaszosnak.

Írásbeli panasz kivizsgálása

Abban az esetben, ha a Panaszos írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a Panaszos az írásbeli panaszt az Alapkezelő ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az Alapkezelő a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

Írásbeli panasz esetén az Alapkezelő a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a Panaszos részére. Amennyiben ezen határidőn belül nem adható válasz, az Alapkezelő a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Panaszost a késedelem okáról, és a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról. Igény esetén az Alapkezelő a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy – ha ennek feltételei fennállnak – e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Alapkezelőnek kiegészítő információkra lesz szüksége a Panaszos részéről. Ebben az esetben az Alapkezelő haladéktalanul felveszi a Panaszossal a kapcsolatot ezen információk beszerzése érdekében.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt.

Az Alapkezelő a panaszra adott válaszban részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, a panasz elutasítása esetén annak indokára a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – illetve lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A panaszra adott választ az Alapkezelő közérthetően fogalmazza meg.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a Panaszos

eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben

- a) a Panasz a Panaszos által bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre; és
- b) az Alapkezelő az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint olyan eljárást alkalmaz, mely biztosítja védett adatok azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét.

Az Alapkezelő a választ oly módon küldi meg, hogy abból megállapítható legyen, hogy az Alapkezelő kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg a választ, illetve amely kétséget kizáróan igazolja a választ elküldésének tényét és időpontját.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a Panaszostól:

- 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) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni. Az Alapkezelő által a panaszkezelési eljárással összefüggésben végzett adatkezelések részleteiről, így az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatok megőrzéséről és az egyes személyes adatok kezelése esetén gyakorolható jogokról és jogorvoslati lehetőségekről az Alapkezelő általános tájékoztatójában érhető el további információ a [URL] weboldalon.

V. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a Panaszost, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat, egyúttal megküldi a Panaszosnak a panaszhoz használható formanyomtatvány elérhetőségét. A Panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz elutasítása, vagy a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősül-e vagy sem. A Fogyasztónak minősülő Panaszos számára a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levél cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172

telefon: +36 80 203 776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

Az Alapkezelő a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

- b) **Magyar Nemzeti Bank** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása céljából):

Ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest,

telefon: + 36 80 203 776,

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

c) **Bíróság**

Az Alapkezelő a panaszt elutasító válaszában a Fogyasztót tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, és/vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a Fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kettőmillió forintot.

A Fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését kérheti. Erről és a kérelem nyomtatvány iránti igény előterjesztésére szolgáló elérhetőségeiről (telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím) az Alapkezelő a panasz elutasítása esetén külön is tájékoztatja a Fogyasztót.

Interneten elérhető formanyomtatványok: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

A Fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat.

VI. PANASZNYILVÁNTARTÁS ÉS ADATVÉDELME

Az Alapkezelő az Ügyfelek panaszairól és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás, elektronikus úton adott válasz esetén az elküldés dátumát) és módját,
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága).

A fentiekén túl az Alapkezelő a panaszokat nyomon követi és:

- észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- megvizsgálja, hogy az előző pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig kell megőrizni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Az Alapkezelő az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat 5 évig megőrzi és az MNB kérésére bemutatja.

A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Alapkezelő ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig (5 év) megőrizni.

VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat és kapcsolódó dokumentumok elérhetősége

A panaszkezelési szabályzat mellett az Alapkezelő ügyfélszolgálatán (székhelyén) és honlapján is (külön Panaszkezelés menüpont alatt) elérhetővé teszi az alábbi dokumentumokat:

- a) MNB fogyasztói panasz formanyomtatványa
- b) MNB Pénzügyi Navigátor Füzet
- c) Meghatalmazás minták
- d) Tájékoztató a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről.