
**PORTFOLION KOCKÁZATI
TŐKEALAP KEZELŐ ZRT.**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A szabályzatot jóváhagyó Igazgatósági határozat száma: 22/2018.(05.23)

Hatálybalépés: 2018.05.23



Molnár András
Vezérigazgató

Tartalom

PortfoLion Zrt. Panaszkezelési Szabályzata.....	3
1. A Szabályzatban meghatározott fogalmak:	3
2. A panaszkezelésre vonatkozó alapelvek:.....	3
3. A panasz bejelentésének módja	4
4. A panasszal kapcsolatos adatkezelés, a személyes adatok kezelése.....	5
5. Panasz fogadása, kivizsgálása.....	6
6. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől.....	7
7. A Panasz nyilvántartása	8
8. A Panasz kezelése	8
9. Jogorvoslati lehetőségek	9
10. Az Alapkezelő elérhetősége:.....	10
11. Hatályba lépés:	10

PortfoLion Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

A PortfoLion Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt. (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 53. B épület V. emelet, cégjegyzékszám: 01-10-046106/4 a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott tevékenységi engedély száma és dátuma: E-III/980/2008., Engedély dátuma: 2008.10.30; a továbbiakban: **Alapkezelő**) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok megtételéről és kezeléséről az alábbiak szerint rendelkezik.

1. A Szabályzatban meghatározott fogalmak:

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés

Alapkezelő: PortfoLion Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt.

Befektető: a kockázati tőkealap-jegy, mint kollektív befektetési értékpapír tulajdonosa, a Kbtv. 4.§ (1) bekezdés 89. pontjában meghatározott szakmai befektetőnek minősülő személy

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

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

Panasz: a Panaszosnak az Alapkezelő (szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, az Alapkezelő a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő) tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Panaszos: Ügyfél és/vagy Befektető

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintettre) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható

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

2. A panaszkezelésre vonatkozó alapelvek:

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

Az Alapkezelő fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Panaszos szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben kifogással él, illetve 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 továbbítja, annak tényéről értesíti a Panaszost.

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

Az Alapkezelő a Panaszkezelési szabályzatot az Ügyfelek és a Befektetők számára nyitva álló helyiségében, (jelenleg székhelyén) kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

3. A panasz bejelentésének módja

A Panaszos a panaszt az alábbi módon nyújthatja be Alapkezelőhöz:

Írásbeli panaszt az alábbiak szerint nyújthat be:

- i. Interneten 0-24 óráig, a Portfolion Zrt. honlapján keresztül a kapcsolat menüpontban (<https://www.portfolion.hu>).
- ii. Elektronikusan az panasz@portfolion.hu, az email címen.
- iii. Postai úton levélben az Alapkezelő székhelyének postacímén [Budapest, 1123, Alkotás u. 53.]
- iv. Telefaxon: +36 1 298 3303

Amennyiben a Panaszos az írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a Panaszos az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely 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.

Szóbeli panaszt az alábbiak szerint nyújthat be:

- i. Telefonon munkanapokon 8.00 – 16.00 óra között.
- ii. Személyesen előadott panasz esetén az Alapkezelő székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig szóban és írásban.
- iii. Panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben (Pp.) meghatározott követelményeknek eleget kell tenni.

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:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

Az Alapkezelő a nem a formanyomtatványon benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

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

4. A panasszal kapcsolatos adatkezelés, a személyes adatok kezelése

A panasz kivizsgálása érdekében az Alapkezelő az alábbi adatok megadását kéri a Panaszostól. A panasz jellegétől és tartalmától függően az Alapkezelő a kivizsgálás érdekében további adatok, körülmények megjelölését is kérheti a 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
- Szerződészsám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- Panasz leírása, oka
- Panaszos igénye
- Panasz aláírásmintájához 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 fenti személyes adatait az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelete (általános adatvédelmi rendelet), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A személyes adatok panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelésének a célja a panasz kivizsgálása. Az adatkezelés jogalapja az Alapkezelő jogos érdeke, amelyet az Alapkezelő a panaszok kezelésével kapcsolatban abból a jogszabályi kötelezettségéből vezet le, amely számára kötelező feladattá teszi az ügyfélfogadás rendjére és a panaszok kezelésére vonatkozó szabályok rögzítését. (Kbftv. 2. sz. melléklet 10. pont). A személyes adatokat az Alapkezelő a jogszabályi előírások figyelembevételével 5 évig kezeli.

Az általános adatvédelmi rendelet alapján a Panaszos

(i) kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, tájékoztatást kérve az Alapkezelő által kezelt adatokról. A tájékoztatás, illetve a kezelt adatok másolatának megadása ingyenes. A Panaszos által kért további másolatokért az adminisztratív költségen alapuló, ésszerű mértékű díj számítható fel,

- (ii) kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását,
- (iii) kérheti, hogy az Alapkezelő ismertesse, milyen címzetteket tájékoztatott az adatok helyesbítéséről, törléséről vagy az adatkezelés korlátozásáról.

5. Panasz fogadása, kivizsgálása

Az Alapkezelő a hozzá érkező panaszt szakszerű módon, az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével kivizsgálja, esetlegesen fogyasztónak minősülő Panaszos esetében a fogyasztóvédelemre vonatkozó jogszabályi előírások és ajánlások alapján jár el, és törekszik a panaszok hatékony, gyors kezelésére. A személyes adatok kezelésével, az adatkezelés biztonságával kapcsolatos panaszokat az Alapkezelő az Adatvédelmi Tisztviselő útján vizsgálja ki.

A Panaszosnak a fenti –1. pontban jelezett - 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. 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 biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében, úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a Panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Az Alapkezelő telefonos ügyfélszolgálattal folytatott, Alapkezelő és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a befektetési alapkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az Alapkezelő a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátania a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az Alapkezelő a panasznak egyedi azonosítószámot ad és azt közli a Panaszossal is.

A szóbeli panaszt, amennyiben lehetséges, az Alapkezelő azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Panaszos a panasz 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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Panaszosnak megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyvben a következő adatok rögzítésére kerül sor:

- a) Panaszos neve
- b) Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe
- c) Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- d) Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönített megjelölése, annak érdekében, hogy a panaszban megjelölt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- e) a panasszal érintett szerződés száma, vagy szerződés jellegének meghatározása
- f) Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke
- g) jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása
- h) jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) az Alapkezelő neve és címe

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

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

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

Az Alapkezelő azonosítás hiányában a 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 a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben (Pp.) meghatározott követelményeknek megfelelő meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

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

6. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, az Alapkezelő telefonon, illetve írásban haladéktalanul megkeresi 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 a Panaszos azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra, illetve a Panaszos pénzügyi szokásaira vonatkozó kérdéseket tesz fel. A Panaszos adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a Panaszos részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában a Panaszos részére kizárólag általános tájékoztatás adható az azonosításhoz megjelölendő adatokról. Az Alapkezelő azonosítás hiányában a Panaszos szerződésével, befektetésével, annak teljesítésével kapcsolatos adatot nem szolgáltat ki.

7. A Panasz nyilvántartása

Az Alapkezelő a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely legalább tartalmazza:

- 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,
- a panasz megválaszolásának időpontját, valamint
- egyéb, a panasszal összefüggő minden lényeges körülményt, információt.

8. A Panasz kezelése

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást részletes, pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, a Panaszosnak küldött elszámolásokra és a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra történő hivatkozást, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedést, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát.

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 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 indokolással ellátott álláspontját az Alapkezelő a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Panaszosnak. A panaszt és az arra adott választ az Alapkezelő öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

9. Jogorvoslati lehetőségek

Fogyasztónak minősülő Panaszos

Ha a fogyasztónak minősülő Panaszos a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az Alapkezelő nem megfelelően kezelte, a Panaszos igényétől függően lehetősége van a Magyar Nemzeti Bankhoz, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) fordulni, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

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

A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint, illetve attól függően, hogy a Panaszos Befektetőként vagy Ügyfélként tett panaszt – a fenti (i) bekezdés pontja esetében a Felügyelet, illetve a fenti bekezdés (ii) pontja esetében vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, vagy bírósághoz fordulhat az alábbi megfelelő elérhetőségeken.

MNB ügyfélszolgálat levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777
Telefon: (06 1) 489-9100
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

Hatáskörrel és illetékességgel bíró bíróságok elérhetőségei:

<http://birosag.hu/>

Amennyiben az Alapkezelő álláspontja szerint a panasz mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét, mind szerződéses kérdést érint, akkor a fogyasztó ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a Felügyelet, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely szervhez fordulhat.

Ha a panasz a fenti második bekezdés i) és ii) pontjának egyikébe sem tartozik, az Alapkezelőnek arról kell tájékoztatnia a Panaszost, hogy panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.

Nem fogyasztónak minősülő Panaszos

Ha a fogyasztónak nem minősülő Panaszos a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az Alapkezelő nem megfelelően kezelte, a Panaszos panaszával bírósághoz fordulhat.

Adatvédelmi tárgyú panasz

Az adatkezelés jogszerűségével kapcsolatos panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában arról is tájékoztatja a Panaszost, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1534 Budapest, Pf.: 843, honlap: www.naih.hu, telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, központi e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a bírósághoz fordulhat.

10. Az Alapkezelő elérhetősége:

PortfoLion Kockázati Tőkealap Kezelő Zrt.

Székhely: Budapest, 1123, Alkotás u. 53.

Postacím: Budapest, 1123, Alkotás u. 53.

E-mail cím: info@portfolion.hu

Telefon: +36 1 298 3370

Telefax: +36 1 298 3303

11. Hatályba lépés:

Jelen Szabályzatot az Igazgatóság fogadja el.

Jelen Szabályzat az Igazgatóság jóváhagyásával lép hatályba.