



Panaszkezelési eljárásrend a 2023. szeptember 12.-től hatályos Szervezeti és Működési Szabályzat alapján

Az ügyfélfogadás rendjére, a panaszok kezelésére vonatkozó szabályok.

Az Alapkezelő biztosítja, hogy a Befektető és a Céltársaság a Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban díjmentesen közölhesse. A panaszok ésszerű és gyors kezelése érdekében a Alapkezelő az alábbiak szerint alakítja ki a panaszkezelés szabályait:

Az Alapkezelő a szóbeli panaszt székhelyén (1123 Budapest, Alkotás u. 53.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig a Back Office szakterület fogadja.

Az Alapkezelő az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel folyamatosan fogadja a panasz@portfolion.hu e-mail címen valamint a www.portfolion.hu /Kapcsolat menüponton keresztül.

Panasz benyújtására postai úton is van lehetőség a Alapkezelő székhelyére címezve (1123. Budapest. Alkotás u. 53.).

Az Alapkezelő a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a panaszos neve,
- a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kérdéskörök elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kérdéskör teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés tárgya és a szerződéskötés dátuma
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos l aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett Alapkezelőneve és címe

A szóbeli panasz kivizsgálására a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések vonatkoznak. Az Alapkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással



ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak a panasz benyújtási csatornájával megegyező módon.

Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) a panasszal érintett szerződés tárgya és a szerződéskötés dátuma
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panaszos adatait a GDPR és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ legalább három évig őrzi meg.

Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, melynek tartalmaznia kell:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

Amennyiben a panaszos nem ért egyet a Alapkezelő válaszával, annak jellege szerint az alábbi testületekhez ill. hatóságokhoz fordulhat:

- Békéltető Testület
- területileg illetékes bíróság

2023. szeptember 12.

