Ügyféltájékoztató az Alapkezelő által alkalmazott panaszkezelési szabályokról

A Polaris Equity Magántőkealap-kezelő Zrt. (székhely 1051 Budapest, Vörösmarty tér 2.4. em. 6. ajtó, cg.: 01-10-142892, tevékenységi engedély száma: /2024.) (a továbbiakban Alapkezelő) ezúton tájékoztatja Tisztelt Ügyfeleit, hogy az Alapkezelő a befektetési szolgáltatások nyújtása, továbbá a befektetési alapok kezelése során a panaszok kezelésekor az alábbi irányelvek szerint jár el.
A panaszkezelésre az alábbi jogszabályok alkalmazásával kerül sor:
a) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgy. tv.)
b) 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról
c) 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól
d) 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
e) A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
f) 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
g) 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságáról (Info tv.)
A Társaság biztosítja, hogy a Befektető és a Céltársaság a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban díjmentesen közölhesse. A panaszok ésszerű és gyors kezelése érdekében a Társaság az alábbiak szerint alakítja ki a panaszkezelés szabályait:
A Társaság a szóbeli panaszt személyesen a székhelyén – cím – minden munkanapon 8 órától 16 óráig, a telefonon közölt szóbeli panaszt szintén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, valamint minden hét szerdai munkanapján – illetve, ha az munkaszüneti napra esik, akkor a hozzá legközelebb álló, következő munkanapon – 8 órától 20 óráig, továbbá elektronikus eléréssel pedig folyamatosan fogadja.
A Társaság a szóbeli panaszokat telefonon is fogadja, a panaszok fogadására fenntartott telefonszám: +3617866950 – 1051 Budapest, Vörösmarty tér 2.4. em. 6. ajtó – kell címezni. Az írásbeli panaszok fogadását a Társaság elektronikus eléréssel is biztosítja. A panaszokat a Társaság az info@polarisequity.hu e-mail címen fogadja.
A panaszkezelésért felelős személy: a Társaság Compliance Officer-e, aki a panaszkezelési tevékenység tekintetében folyamatos monitoring tevékenységet gyakorol és a panaszkezelési tevékenység keretében keletkező információkat hasznosítja. Az ügyféllel történő telefonos kommunikáció megkezdésekor az ügyintézőnek tisztáznia kell, hogy az ügyfél panasztétellel kíván-e élni az adott ügyben vagy esetlegesen más jellegű és tárgyú beszélgetést kíván folytatni.
Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített

jegyzőkönyvet. A hangfelvétellel történő rögzítésre kizárólagosan panaszkezelés érdekében kerül sor.
A Társaság a szóbeli panaszt 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.
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.
A panaszos adatait az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságáról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával a Felügyelet vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, továbbá az előbbiektől függően meg kell adni a Felügyelet (az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának) és a Pénzügyi Békéltető testület levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást kell adni továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Társaság a panaszt (írásbeli, vagy telefonon bejelentett) és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az érintett Befektetési Igazgatóság 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, továbbá
– a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.