

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Budapest, 2014. július 22.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy a **Venturio Kockázati Tőkealap-kezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: „Társaság”) biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és a befektetők által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésre vonatkozó eljárásrendet a Társaság szervezetén belül, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

I.3. A Szabályzat alanyi hatálya

Az e Szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek minden, a panaszkezeléssel érintett munkavállaló számára.

I.4. A Szabályzatért felelős személy

Jelen Szabályzat aktualizásáért, felülvizsgálatáért a Back Office vezető felelős.

II. A PANASZ

Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, magatartásával szemben felmerülő vagy mulasztásával kapcsolatos minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha a befektető a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

III. A PANASZOS

1. Panaszos lehet az a személy, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje (Társaság által kezelt tőkealap befektetője).

2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST VÉGZŐ SZAKMAI TERÜLET

A Társaságon belül a panaszfelvételt és panasz kivizsgálását a Back Office terület végzi. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben, mulasztásban vagy döntésben részt vett.

V. A PANASZ FELVÉTELE

1. A panasz írásban (postai levélben, elektronikus levélben, illetve telefaxon), vagy szóban (személyesen vagy telefonon) nyújtható be a Társasághoz az alábbi helyeken:

Levelezési cím: 1055 Budapest, Honvéd u. 20.

Elektronikus levelezési cím: info@venturio.hu

Telefonszám: 20/617-16-67

Telefaxszám: 1/899-9801

2. A Társaság a szóbeli panaszt székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig, elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

VI. A PANASZ KEZELÉSE

1. A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (1055 Budapest, Honvéd u. 20.).

2. A panaszost minden esetben azonosítani szükséges. A panaszostól az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat, nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 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 hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

3. A Társaság a szóbeli panaszt - az alábbi eltéréssel - 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.

4. 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.

5. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

6. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint, illetve attól függően, hogy a panaszos befektetőként vagy ügyfélként tett panaszt - a Felügyelet vagy a pénzügyi békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá az előbbiektől függően meg kell adni a Felügyelet és a pénzügyi békéltető testület levelezési címét.

7. Ugyanazon befektető második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság a továbbiakban nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

8. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

9. A panasz díjmentesen nyújtható be. A panasz kivizsgálásáért a Társaság díjat a befektetővel szemben nem számít fel.

VII. NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság 3 évig őrzi meg.

2. A Társaság a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, a befektetők panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

3. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a befektető nevét/cégnevét,
- b) a befektető székhelyét/levelezési címét,
- c) a befektető telefonszámát,
- d) a befektető email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- e) a panasz leírását,
- f) a panaszos igényét,
- g) a panasz benyújtásának időpontját,
- h) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- i) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- j) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- k) a panasz megválaszolásának időpontját.

4. A Társaság a panaszt a beérkezése napján rögzíti a panaszügyi nyilvántartási rendszerében.

VIII. A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

2. A Társaság a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységi kört, működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a Társaság tevékenységébe.

IX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. A Társaság a jelen szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.