

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A szabályzatot jóváhagyó határozat száma:
1/2018 (02.19) vezérigazgatói határozat

2. számú módosítás: 2/2019. (09.03.) igazgatósági határozat.

Hatálybalépés: A tevékenység felügyeleti engedély birtokában történő megkezdésének napja:
2019. szeptember 3.

A **LEAD Ventures Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál** (1026 Budapest, Pasaréti út 122-124. 4/2.) (a továbbiakban: **Társaság** vagy **Alapkezelő**) a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárására, a panaszügyintézés módjára, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályaira a jelen szabályzat vonatkozik.

I. Bevezető rendelkezések

1. A Társaság a megfelelő engedély birtokában a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (Kbftv.) 2. § (2) bekezdése szerinti ún. limit alatti vagy de minimis alternatív befektetési alapkezelőként (ABAK-ként) végzi a tevékenységét.
2. A Társaság nem nyújt olyan szolgáltatást, amely alapján a Kbftv. 4. § (1) bekezdés 99. pontja szerinti ügyfelekkel rendelkezne.
3. A Társaság által létrehozott és kezelt alternatív befektetési alapok (ABÁ-k) kockázati tőkealkapként vagy magántőkealkapként működnek.
4. A Társaság a Kbftv. 4. § (1) 24. pontja szerinti befektetők számára is biztosítani kívánja a panaszkezelés lehetőségét. A Társaság befektetői a kezelt ABÁ-kra tekintettel kizárólag szakmai befektetők lehetnek.
5. A Társaság a jelen szabályzatot a befektetők számára nyitva álló helyiségében elérhetővé teszi és a honlapján közzéteszi.

II. A panasz bejelentésének módjai

6. Szóbeli panasz: szóbeli panasz tehető minden munkanapon 9 órától 17 óráig.
 - a) Szóbeli panasz tehető személyesen: a panaszügyintézés helye a Társaság székhelye: 1026 Budapest, Pasaréti út 122-124. 4/2
 - b) Szóbeli panasz tehető telefonon is: telefonon közölt szóbeli panasz tehető minden munkanapon 9 órától 17 óráig, keddi napon 8 órától 20 óráig +36-70-623-2255 telefonszámon, hívásfogadási idő az imént megjelölt időszakban. A Társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
7. Írásbeli panasz:
 - a) Írásbeli panasz tehető személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén: 1026 Budapest, Pasaréti út 122-124. 4/2
 - b) Írásbeli panasz tehető postai úton a Társaság székhelyére - 1026 Budapest, Pasaréti út 122-124. 4/2 - küldött levélben.
 - c) Írásbeli panasz tehető telefaxon +36-1-700-4694 telefaxszámon.

- d) Írásbeli panasz tehető elektronikus levélben info@leadventures.eu e-mail címre küldött üzenetben.
 - e) A Társaság az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.
8. Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz a panaszos aláírásával érvényes, e-mailben küldött panasz a panaszos Társaság rendelkezésére álló e-mail címéről megküldve érvényes. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III. A panasz kivizsgálása

9. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
10. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a valóságos tényállást. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az panaszosnál rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.
11. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
12. Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
13. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
14. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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 Társaság, mint a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
 - e) a panaszos panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
 - f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően, ha van, akkor a befektetői száma (azonosítója),

- g) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
 - i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
 - j)
15. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontosan, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi a panaszosnak. Amennyiben a panasz e-mailen érkezett, úgy a Társaság a választ elektronikus úton küldi meg azzal, hogy felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben igényli (és amennyiben korábban nem adta meg, úgy a levelezési címének megadására való felhívással) postai úton is kérheti a válaszlevél megküldését.
16. A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz a panaszos által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a panaszos által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és a panaszos eltérően nem rendelkezik.
17. A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi a panaszosnak. A Társaság a választ oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
18. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.
19. Ha a panaszos a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, akkor a Társaság a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

20. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:
- a) neve,
 - b) szerződésszám, ha van befektetői szám (azonosító),
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) panaszos igénye,

- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
 - j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
21. A panaszt benyújtó panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényrendekezéseinek megfelelően kell kezelni. A panasz elintézése után az Alapkezelő törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

22. Amennyiben az Alapkezelő álláspontja a panaszos számára az Alapkezelő álláspontja nem elfogadható, továbbá a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszos (vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) az alábbiakhoz fordulhat:
- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefonszám: +36-80-203-776 e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>) A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefonszám: + 36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>);
 - c) bíróság. Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Társaság között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – létrejött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése.
23. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő panaszos bírósághoz fordulhat.
24. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszost tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

25. Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, amennyiben álláspontja szerint a panasz
- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
26. Ha az Alapkezelő szerint a panasz a fenti bekezdés a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő panaszost tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.
27. Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő panaszos kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.
28. Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő panaszos panasza elutasítása esetén a válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alapkezelő általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

VI. A panasz nyilvántartása

29. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:
- a) az panaszos nevét/cégnevét,
 - b) az panaszos székhelyét/levelezési címét,
 - c) az panaszos telefonszámát,
 - d) az panaszos email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
 - e) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - 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,
 - k) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
30. Az Alapkezelő a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

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

31. A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.