



A MINERVA Befektetési Alapkezelő Zrt.

Panaszkezelési szabályzata

A szabályzat száma: 1/20220131.

Felülvizsgálat gyakorisága: évente.

Jelen szabályzatot a MINERVA Befektetési Alapkezelő Zrt. vezérigazgatója a 3/2022. (01.31) számú határozatával elfogadta.

Jelen szabályzat hatályon kívül helyezi az 1/20190910. számú Panaszkezelési Szabályzatot.

Jelen szabályzat 2022. február 01-től hatályos.

Budapest, 2022.01.31.

A **MINERVA Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: 1126 Budapest, Nagy Jenő utca 12.) – a továbbiakban: **Társaság** vagy **Alapkezelő** – a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: **MNB**) engedélye birtokában a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (**Kbftv.**) szerinti zártvégű kockázati tőkealapokat, magántőkealapokat, továbbá ingatlanalapokat kezel, amely alapok befektetési jegyei zárt körben kerülnek kibocsátásra, szakmai befektetők részére.

Bár a fentiekből kifolyólag az Alapkezelőre

- sem a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Kormány rendelet,
- sem az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 438/2016. (XII. 16.) Korm. Rendelet,
- sem az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet

hatálya nem terjed ki, a befektetők érdekeire tekintettel az Alapkezelő jelen Panaszkezelési Szabályzata (a továbbiakban: **Szabályzat**) kialakításakor a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlásban (a továbbiakban: **Ajánlás**) foglalt rendelkezéseket figyelembe vette.

A Szabályzat célja, hogy az Alapkezelő a befektetők panaszait teljeskörűen kivizsgálva, a befektetők érdekeit szem előtt tartva, a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek és az Ajánlásnak megfelelően járjon el.

Az Alapkezelő a Szabályzatot a székhelyén - illetőleg amennyiben későbbiekben a befektetők, az ügyfelek számára nyitva álló helyiséget üzemeltet, akkor ott is - kifüggeszti és a honlapján (www.minervazrt.hu) közzéteszi.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A panasz

Az Alapkezelő biztosítja, hogy tevékenységével, magatartásával, mulasztásával, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden panaszt (reklamáció, kifogás, stb.) az ügyfél/befektető szóban vagy írásban díjmentesen közölhesse.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

I.2. A panaszos

A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet. **Az Alapkezelő szolgáltatását azonban kizárólag a Kbftv. 4. § (1) bekezdés 89. pontja szerinti „szakmai befektetők” veszik igénybe.** A Társaság a Kbftv. 4. § (1) bekezdés 65. pontja szerinti „lakossági befektetőkkel” nem áll kapcsolatban.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alapkezelő vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a képviseletben eljáró benyújtó teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban foglalt meghatalmazással igazol.

Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panasz benyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában az Alapkezelő közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszt benyújtó jogosult a jelen Szabályzat alkalmazásában, a továbbiakban az „ügyfél” vagy „panaszos”.

II. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

II.1. Szóbeli panasz benyújtásának lehetőségei

a.) Személyesen:

panaszügyintézés helye: a Társaság székhelye (1126 Budapest, Nagy Jenő utca 12.),
 nyitvatartási idő: minden munkanapon 8 órától 16 óráig, telefonon – a +36 (20) 440 5079 telefonszámon - előre egyeztetett időpontban.

II.2. Írásbeli panasz benyújtásának lehetőségei

- a.) Személyesen, vagy más által átadott irat útján, a Társaság székhelyén,
- b.) postai úton: levelezési cím: 1126 Budapest, Nagy Jenő utca 12.,
- d.) elektronikus levélben: elektronikus levelezési cím: info@minervazrt.hu.

III. PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

III.1. Szóbeli panasz

III.1.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő jegyzőkönyvet vesz fel.

III.1.2. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, akkor az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

III.1.3. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni.

III.1.4. Amennyiben az Alapkezelő jegyzőkönyvet vesz fel, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a.) az ügyfél neve,
- b.) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

- c.) a panasz előterjesztésének helye, ideje,
- d.) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e.) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f.) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g.) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével -, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h.) jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, és
- i.) az Alapkezelő neve és címe.

III.2. Írásbeli panasz

III.2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III.2.2. Amennyiben a beadvány nem tartalmaz elegendő információt a panasz kivizsgálásához, az Alapkezelő írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

III.2.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél – *amennyiben az Alapkezelőnek a jövőben fogyasztónak minősülő ügyfele is lesz, (Isd.: jelen Szabályzat 1.2. pontját)* – panaszát, valamint az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelmet az erre a célra rendszeresített formanyomtatványokon is benyújthatja. A formanyomtatványok mintája az alábbi útvonalakon érhetők el:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-panasz-szolgálatonak-20180904-1.pdf>

és

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>.

Meghatalmazás minta:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/fogyasztói-jogvita-nem-elszámolási-ügyekben/meghatalmazás-minta>

III.3. Közös rendelkezések

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Alapkezelő olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve: a magyar. Az Alapkezelő lehetőség szerint biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

Az Alapkezelő a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszeren, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.

A panasz jogosságának kivizsgálása során elsődlegesen az érintett egység vezetője és a Vezérigazgató jár el.

Az Alapkezelő minden panaszbeadványra a kézhezvételt követő 30 naptári napon belül, írásban, ajánlott, tértivevénnyel ellátott levélben megküldi a választát a panaszosnak.

Az Alapkezelő a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásban foglalva továbbítja a panaszos részére.

Az érdemi döntés meghozatala a Vezérigazgató hatásköre.

IV. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

IV.1. Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

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

IV.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a hatályos adatvédelmi rendelkezések szerint kell kezelni.

V. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

V.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél - *amennyiben az Alapkezelőnek a jövőben fogyasztónak minősülő ügyfele is lesz, (Isd.: jelen Szabályzat 1.2. pontját)* - az alábbiakhoz fordulhat:

a.) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, tovább a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálatának a címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1525 Budapest Pf.: 172., telefonszáma: 06-80-203-776, e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlapja: www.mnbb.hu/bekeltetes),

b.) **Magyar Nemzeti Bank** (Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat, telefonszáma: 06-80-203-776, fax száma: +36 (1) 429 8000, a személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélcíme: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, e-mail címe: info@mnbb.hu, ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlapja: www.mnbb.hu, az MNB honlapjának fogyasztóvédelmi aloldala: www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz,

c.) **bíróság.**

V.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.**

V.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót - *amennyiben az Alapkezelőnek a jövőben fogyasztónak minősülő ügyfele is lesz, (Isd.: jelen Szabályzat 1.2. pontját)* - tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

VI. PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

VI.1. A panaszt annak elintézéséig az Alapkezelő minden esetben sorszámmal ellátva nyilvántartásba veszi. Az Alapkezelő különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt. Az Alapkezelő a kizárólag a panaszügyintézés miatt birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b.) a panasz benyújtásának időpontját,
- c.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés időpontját, leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d.) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e.) a panaszra adott választ öt évig meg kell őrizni (és a Felügyelet kérésére bemutatni).

- DOKUMENTUM VÉGE -