

Primus Capital Kockázati Tőkealap-kezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Az ügyfélfogadás rendjére, a panaszok kezelésére vonatkozó szabályok

A lenti ügyfélfogadás rendjére és panaszkezelésre vonatkozó szabályok megalkotásakor a kockázati tőkealapokhoz kapcsolódó befektetés- és kockázatkezelési tevékenység speciális mivolta került figyelembe vételre.

1. Az ügyfélfogadás rendje

Az Alap befektetőit előzetes bejelentkezés alapján a Társaság a székhelyén fogad, hétköznap 9:00 és 16:00 óra között. Előzetes bejelentkezés történhet szóban, a központi telefonszámon vagy e-mailben (info@primuscapital.hu email címen). A befektetőt az adott kérdésben releváns partner, investment manager vagy group controller fogadhatja.

2. A panaszkezelés menete

1. A Társaság a szóbeli panaszt általában a székhelyén munkanapon 9 órától 16 óráig, a központi telefonszámon közölt szóbeli panaszt munkanapon, elektronikus eléréssel (e-mail cím: info@primuscapital.hu) folyamatosan fogadja.

2. A Társaság a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést.

3. A Társaság a panaszt - az alábbi eltéréssel - megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével írásban küldött módon nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

5. 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.

6. A Társaság a panaszt és az arra adott választ a szabályzatában meghatározott ideig, legalább azonban 3 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

7. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

8. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell

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 leírását, elutasítás esetén annak indokát,

d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

e) a panasz megválaszolásának időpontját.

9. A Társasága panaszkezelési szabályzatot a honlapján közzéteszi.