

**Sycamore Capital Partners Magántőkealap-kezelő  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**



**SYCAMORE  
CAPITAL  
PARTNERS**

Hozzájárulok, hogy a Sycamore Capital Partners Magántőkealap-kezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint adatkezelő az általam megadott személyes adatokat az adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint panaszkezelés céljából kezelje. Az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat elolvastam, megértettem.

Hatályos: 2022. szeptember 16.

Dr. Puskás Péter  
vezérigazgató

Jelen szabályzat a Sycamore Capital Partners Magántőkealap-kezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság működésével kapcsolatos panaszügyek kivizsgálásának, elbírálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjéről tájékoztatja az ügyfelet. A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkezett panaszokat.

A Sycamore Capital Partners Magántőkealap-kezelő Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 3. C. lház. 3. em. 1., cg.: 01 10 141758, tevékenységi engedély száma: H-EN-...../20.....) (továbbiakban Alapkezelő vagy Társaság) a felmerülő panaszok bejelentésekor az alábbi jogszabályokat veszi figyelembe:

- 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) 46/2018. (XII. 17.) 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.)

## **1. Fogalmak, meghatározások**

**Panasz:** Szóban vagy írásban jelzett, a társaság működésével kapcsolatos, a jogszabályi háttér és etikai normák megsértésével, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a tevékenységhez kapcsolódó bejelentés. A panasz a társaság tevékenységével szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban panaszos) a társaság eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

A Pkbt. 1. § (2) bekezdése szerint „*a panasz olyan kérelem, amely egyéni jogvagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá*”.

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

## **2. A panasz bejelentésének módjai**

a) szóbeli panasz

- személyesen az Alapkezelő székhelyén - 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 3. C. lház. 3. em. 1., címen - minden munkanapon 8 órától 16 óráig.

- telefonon a panaszok fogadására fenntartott telefonszám:  
+36-1/919-0290

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti beszélgetést a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5, azaz 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 hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hangfelvétellel történő rögzítést kizárólag panaszkezelés esetén lehet alkalmazni.

b) írásbeli panasz

- postai úton a Társaság székhelyére –1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 3. C. lház. 3. em. 1.

- elektronikus levélben az Alapkezelőnek a [contact@sycamorecappartners.com](mailto:contact@sycamorecappartners.com) e-mail címre küldve

## **3. A panaszos ügyek intézésének alapelvei**

A panasz eljárás során az Alapkezelő szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával jár el. A panaszt tevőkkel szemben társaságunk maximálisan udvarias, segítőkész magatartást tanúsít.

A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon az eljárás és szabályok keretében kezeli.

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe.

Az Alapkezelő különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.

Társaságunk a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

#### **4. A panaszügy intézése**

A beérkezett panaszokat a Társaságnak különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.

- a) A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz kezelését – amennyiben ez lehetséges – azonnal meg kell vizsgálni és orvosolni. Amennyiben a szóban (személyesen, telefonon) közölt problémára azonnal nem sikerül megoldást találni, úgy a panasz orvoslásába a panaszkezelő munkatársnak be kell vonnia közvetlen felettesét, annak távollétében helyettesét.

A. szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül.

Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panaszt kezelő munkatárs ún. „panasz nyomtatvány” kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a jegyzőkönyv e-mail, üzenet vagy postai úton megküldésre kerül. Amennyiben a jegyzőkönyv felvételére azért kerül sor, mert a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, ez esetben a jegyzőkönyv tartalmazza a Társaságnak a panasszal kapcsolatos álláspontját is.

- b) Az írásban előterjesztett panaszt, valamint a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról készített jegyzőkönyvet a Társaság küldeményei között iktatja.

A. beérkező, nyilvántartásba vett panaszokat a panasz tárgya szerinti szakmai ügyintéző megvizsgálja, orvoslására javaslatot tesz. A javaslat alapján a panasz kezeléséről születő döntést az ügyvezető hozza meg.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

- c) Amennyiben az ügyfél (panaszos) nem ért egyet a Társaság válaszával, annak jellege szerint az alábbi testületekhez ill. hatóságokhoz fordulhat:

- Békéltető Testület
- területileg illetékes bíróság

## **5. A panasz nyilvántartása**

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

A nyilvántartás tartalmazza:

- 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,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

## **6. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

Az érkezett panaszokat és az arra adott válaszokat a Társaság 5, azaz öt évig megőrzi.