

**AJH
NÖVEKEDÉSI
KOCKÁZATI TŐKEALAP**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tisztelt Ügyfelünk!

Az Alliance Jura-Hongrie Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt. (továbbiakban AJH) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy ügyfeleiket a lehető leghatékonyabban kiszolgálják. Időnként azonban előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és az AJH között véleményeltérés következik be. Célunk az ilyen esetek gyors és mindkét fél számára megnyugtató módon történő rendezése. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen szabályzatunkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével és eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Panaszkezelési Szabályzat a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (Kbftv.), alapján készült.

I. Az ügyfélbejelentések módja

Az AJH a panaszos bejelentéseket fogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy képviselő/meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, és elektronikus levelezőrendszeren keresztül).

1. Szóbeli bejelentés

Személyesen történő bejelentés

Az AJH a szóbeli panaszt, az ügyfelek és befektetők számára székhelyén (1138 Budapest Meder u. 8.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

Telefonos bejelentés

A telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8-16 óráig, de minden hét szerdai munkanapján hosszabb fogadási idővel 8 órától 20 óráig fogadja. Az AJH a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő bejelentés az alábbi számon történhet:

+36 1 239-0295

Telefonon történő panaszkezelés esetén az AJH és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a AJH hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 évig megőrzi.

A hangrögzítésről a panaszos gépi hang útján a kapcsolást megelőzően tájékoztatást kap.

A panaszos kérésére minden esetben biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet is rendelkezésre bocsátjuk.

Az AJH a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az AJH a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt