

## Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk, a HOLD Alapkezelő Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) számára befektetési alapkezelőként kiemelten fontos, hogy az ügyfelek elégedettek legyenek Társaságunk tevékenységével. Ha elő is fordul olyan eset, amikor az ügyfél kifogást, elégedetlenséget fogalmaz meg, a Társaság elkötelezett, hogy ilyen esetekben a panaszok kivizsgálása és kezelése alapos, hatékony és késlekedés nélküli legyen, továbbá megfeleljen a törvényi és egyéb előírásoknak.

Az alábbiakban a panaszkezeléssel összefüggésben az alábbi rövid áttekintést adjuk.

## Panasz bejelentése

Panaszát az alábbi módokon tudja eljuttatni Társaságunkhoz:

### 1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen:  
cím: 1123 Budapest, Alkotás u. 50., Alkotás Point Irodaház A épület V. emelet
- nyitvatartási idő: minden munkanapon: 09:00-17:00 óra között
- b) telefonon:  
telefonszám:
- az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése útján: +36 1 803 8865
- hívásfogadási idő:
- minden munkanapon: 09:00-17:00 óra között
  - hétfőnként: 08:00-20:00 óra között

### 2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1123 Budapest, Alkotás u. 50.
- b) postai úton:  
levélben: 1123 Budapest, Alkotás u. 50. elektronikus [panaszkezeles.ak@hold.hu](mailto:panaszkezeles.ak@hold.hu)  
A Társaság az elektronikus levélben megküldött panaszbeadványt – üzemzavar esetén a [kapcsolat@hold.hu](mailto:kapcsolat@hold.hu) elérhetőségen – folyamatosan fogadja.
- c) telefaxon: 06 1 803 8890

A panaszával kapcsolatban meghatalmazott útján is eljárhat.

## A panasz kivizsgálása és megválaszolása

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

A panaszát az összes körülmény figyelembevételével vizsgáljuk ki. Célunk, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülhető legyen a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulása.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panaszügyet sikerül azonnal orvosolni, ezzel a panaszügy lezárul. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, nem vezet eredményre, valamint írásbeli panasz esetén a panaszt 30 napos határidőben kell kivizsgálni és megválaszolni. A vizsgálat állásáról érdeklődhet Társaságunknál.

A vizsgálati szakaszban előfordulhat, hogy további információkra, dokumentumokra lesz szükségünk, ez esetben felvesszük Önnel a kapcsolatot.

A panaszra adott, indoklással ellátott válaszunkat postai úton vagy – ha ennek jogszabályi feltételei fennállnak – elektronikus úton megküldjük az Ön részére.

Amennyiben igyekezetünk ellenére a kapott válasz alapján Ön úgy ítéli meg, hogy panaszát nem megfelelően kezeltük, és Ön fogyasztónak minősül, a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

**a) Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén).

Az aktuális elérhetőségek:

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 172. (Pénzügyi Békéltető Testület)

telefon: +36-80-203-776

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>.

**b) Magyar Nemzeti Bank**

Az aktuális elérhetősége:

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.



ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

telefon: + 36-80- 203-776

fax: + 36 1 429 8000

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

**c) Bíróság**

A panaszkezeléssel kapcsolatban további részletes információkat talál Panaszkezelési Szabályzatunkban, mely elérhető székhelyünkön, valamint honlapunkon (<https://hold.hu/>) külön Panaszkezelés menüpont alatt.

HOLD Alapkezelő Zrt.