HOLD Alapkezelő Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2022. július 01.

Felülvizsgálva: 2024.01.02.

Felülvizsgálva: 2025.01.02.

Felülvizsgálva: 2026.01.05.

Felülvizsgálva: 2026.03.01.

ELŐZMÉNYEK ÉS CÉLOK

A HOLD Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás út 50.; továbbiakban: Alapkezelő vagy Társaság) a befektetők panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket az Alapkezelő a panaszkezelési, panasz-ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

Az Alapkezelővel szemben felmerült panaszok az Alapkezelő számára fontos információt tartalmaznak, ezért az Alapkezelő hangsúlyt fektet a panaszok megkülönböztetés nélküli kezelésére és értékelésére.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A panasz

I.1.1. Panasznak minősül az ügyfélnek a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaság szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a Társaság szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

I.1.2. Nem minősül panasznak, amennyiben a panasz benyújtására jogosult személy a Társaságtól annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

I.2. A panaszos

I.2.1. Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult (továbbiakban: Ügyfél vagy Panaszos)

a) az Ügyfél,
b) az Ügyfél képviseletében eljáró személy, amennyiben képviseleti jogát az Alapkezelő előtt az Üzletszabályzat rendelkezéseinek megfelelő módon igazolta, illetve igazolja,
c) az Ügyfél érvényes – közokiratba vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt, egyebekben az Üzletszabályzat előírásának megfelelő tartalommal és alakisággal rendelkező – meghatalmazása alapján eljáró meghatalmazott,
d) az az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az Alapkezelő által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá
e) az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az Alapkezelő eljárását nem valamely konkrét

szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl.: hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

I.3. A panaszügyintézést ellátó szakmai terület meghatározása

I.3.1. A panaszügyintézés keretében a panaszfelvételt és annak rögzítését Közvetítői szerződés keretében a HOLD Alapforgalmazó Zrt. (továbbiakban: Ügynök) végzi, a beérkezett panaszok kivizsgálása és a válasz panaszos részére történő megküldése az Alapkezelőn belül az Alapkezelő Megfelelési vezetőjének (compliance officer) a feladata.

I.3.2. Az Alapkezelő biztosítja a panaszügyintézést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.

I.3.3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik az Alapkezelő felépítéséhez, sajátosságaihoz.

II. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

II.1. Szóbeli panasz benyújtásának lehetőségei

a) Személyesen:

panaszügyintézés helye: 1123 Budapest, Alkotás u. 50. V. emelet, HOLD Alapforgalmazó Zrt. ügyfélszolgálata

nyitvatartási idő: minden Banki Munkanapon[1] 9 órától 17 óráig;

b) telefonszám, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésével: +36 1 803 8830

hívásfogadási idő: a hétfői banki munkanapon 8 órától 20 óráig, egyéb banki munkanapon 9 órától 17 óráig.

Az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

II.2. Írásbeli panasz benyújtásának lehetőségei

a) Személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton: levelezési cím: 1123 Budapest, Alkotás u. 50.; V. emelet

c) telefaxon: 06 1 803 8890;

d) elektronikus levélben: elektronikus levelezési cím: panaszkezeles@hold.hu

Az Alapkezelő az elektronikus levélben megküldött panaszbeadványt – üzemzavar esetén az kapcsolat@hold.hu elérhetőségen – folyamatosan fogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről szóló tájékoztatót, valamint meghatalmazás mintát készített, melyek a Társaság honlapján, illetve székhelyén ingyenesen elérhetők.

[1] **Banki Munkanap vagy Banki Nap:** az a nap, amelyen a HOLD Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) ügyfélfogadás céljából nyitva tart, mely időpontok a Társaság honlapján megtalálhatóak

A panasz írásbeli benyújtásához a Panaszos használhatja a Társaság honlapján elérhető formanyomtatványt, azonban a Társaság köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni és megvizsgálni. A Panaszos a formanyomtatványt az MNB honlapján az alábbi linkről is letöltheti:

https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

III. A 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 azonnali megvizsgálása

III.1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Az Ügynök a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása az Alapkezelőnek történő hívás továbbítás útján nem lehetséges, az Ügynök jegyzőkönyvet vesz fel.

III.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

III.1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

III.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül – kérésének megfelelően - rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyve vagy a hangfelvétel másolatát.

III.1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

III.1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

III.1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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, módja,

d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,

g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

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 telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonon történő megkeresés esetében a beszélgetés rögzítésre kerül.

III.3. Közös rendelkezések

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

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint az Alapkezelő biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszügyintézésbe bevont munkatársak rendelkeznek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

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

A panasz jogosságának kivizsgálása során elsődlegesen a Megfelelési Vezető, illetve az orvoslás során a szükséges szakterület operatív vezetője, illetve a Vezérigazgató járhat el.

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

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

IV. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

IV.1. Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

IV.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

V. PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

V.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.; meghallgatás helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76., telefon: +36 80 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

b) Magyar Nemzeti Bank: pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat levelezési címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Postafiók: 777.; telefon: +36 80 203 776; fax: +36 1 489 9102, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

c) bíróság

V.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

V.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a V.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a V.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

VI. A 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 kívüli 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 leírását, elutasítás esetén annak indokát,

d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A jelen Szabályzat az Alapkezelő Igazgatósága által történő elfogadás napján lép hatályba és határozatlan ideig marad hatályban.

Budapest, 2022. június 24.