



Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk, a **Hold Alapforgalmazó Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: **Társaság**) számára **befektetési vállalkozásként** 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 élőhangos bejelentkezése útján: +36 1 803 8830
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.af@hold.hu

A Társaság az elektronikus levélben megküldött panaszbeadványt – üzemzavar esetén az info@hold.hu elérhetőségen – folyamatosan fogadja.

c) telefaxon:

06 1 803 8801

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

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

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.