

**A Fundamenta-Lakáskassza Lakás-takarékpénztár
Pénzügyi Közvetítő Kft.**

Panaszkezelési Szabályzata

Ügyfeleink részére

Hatályos: 2021. február 1-től

A Fundamenta-Lakáskassza Lakás-takarékpénztár Pénzügyi Közvetítő Kft. Panaszkezelési Szabályzata Ügyfeleink részére

Tisztelt Ügyfeleink!

Professzionális lakásfinanszírozóként küldetésünk, hogy Önök az öngondoskodáson alapuló konstrukciónkkal, minőségi tanácsadás révén, súlyos eladósodás nélkül lakáscéljaikat megvalósíthassák.

Legfontosabb célunk, hogy termékeinkkel és szolgáltatásainkkal elégedettek legyenek, ennek ellenére előfordulhat, hogy ez a cél nem valósul meg, és problémát, hibát érzékelnek, ami miatt panaszt szeretnének tenni.

Ebben a szabályzatban a panasztételi, jogorvoslati lehetőségekről, és a panaszkezelési folyamatról tájékoztatjuk Önöket. A szabályzatunk elkészítése során figyelembe vettük Ügyfeleink igényeit, a jogszabályi előírásokat és Felügyeleti szervünk, a Magyar Nemzeti Bank ajánlásait is.

A Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft.;

1. A lakás-előtakarékossági szerződések közvetítése tekintetében a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. **függő közvetítőjeként** jár el. Ebben az esetben a hozzá közvetlenül beérkező panaszokat továbbítja a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. részére, aki – jelen szabályzatban részletezett módon – a panaszkezelési feladatokat végzi.
2. Egyéb pénzügyi termék esetén, jelzáloghitel közvetítő illetve kiemelt közvetítőként, **függő ügynökként jár el**. Ebben az esetben a hozzá közvetlenül beérkező panaszokat továbbítja a megbízó pénzügyi intézmény részére, aki a panaszkezelési feladatokat végzi.
3. Bizonyos pénzügyi termékek vonatkozásában **többes ügynökként**, míg biztosítási terméket közvetítő **függő biztosításközvetítő többes ügynökként** közvetít. Ebben az esetben a megbízó pénzügyi intézménnyel, illetve biztosítóval kötött szerződés szerint jár el, azaz, vagy kivizsgálja a panaszt és válaszol az Ügyfélnek, vagy a megbízó pénzügyi intézménnyel, illetve biztosítóval közösen vizsgálják ki a panaszt és válaszolnak, vagy átadja a panaszt a megbízó pénzügyi intézménynek, vagy biztosítóknak, további ügyintézés céljából.
4. A lakossági állampapírok közvetítését a Magyar Államkincstár **függő ügynökeként** látja el. Ebben az esetben a hozzá közvetlenül beérkező panaszokat továbbítja a Magyar Államkincstár részére, aki a panaszkezelési feladatokat végzi.

A megbízó pénzügyi intézmények listája a következő helyen érhetőek el:

- [https://www.fundamenta.hu/documents/10182/2180591/Közvetített%20pénzügyi%20termékekre%20vonatkozó%20tájékoztató%20\(Hpt.\)/d16627e1-bc6c-6af2-6180-b6e-caf715697?t=1591900946661](https://www.fundamenta.hu/documents/10182/2180591/Közvetített%20pénzügyi%20termékekre%20vonatkozó%20tájékoztató%20(Hpt.)/d16627e1-bc6c-6af2-6180-b6e-caf715697?t=1591900946661)
- <https://www.fundamenta.hu/documents/10182/2180587/K%C3%B6zvet%C3%ADtett%20biztos%C3%ADt%C3%A1si%20term%C3%A9kekre%20vonatkoz%C3%B3%20t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3/f3bf6ed3-96d5-4328-7abd-708bb441edc7?t=1612168867457>
- valamint nyomtatott formában jelen szabályzatnak az Ügyfélszolgálaton kifüggesztett példányához csatolva.

Tartalomjegyzék

1. Hol és hogyan tehet panaszt?	4
2. A panaszkezelési folyamat	4
2.1. Panasz benyújtása	4
2.2. Panasz kivizsgálása	5
3. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek	7
4. Panasz nyilvántartás és egyéb információk	9
1. számú melléklet: Panasz adatlap	11
2. számú melléklet: Meghatalmazás	13

1. Hol és hogyan tehet panaszt?

Panaszának bejelentésére több csatornát is biztosítunk.

- WebBankár rendszerünkön keresztül, azonosított bejelentkezés után,
- Honlapunkon: <https://www.fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles> oldalon közvetlenül is eljuttathatja panaszát az oldal alján található űrlap kitöltésével,
- TelefonBankár rendszerünkön keresztül 8-18 óráig munkanapokon és 8-20 óráig szerdánként a 06 1/411-8181-es telefonszámon,
- Telefaxon 0-24 óráig 06 1/411-8011-es telefax-számon,
- Levélben az alábbi postacímen: H-1922 Budapest, Fundamenta-Lakáskassza Zrt. Panaszkezelési csoport,
- Személyesen az Ügyfélpontunkon (Budapest XII. ker. Alkotás u. 55-61., nyitvatartási idő: H-Cs: 8:00-16:30, P: 8:00-16:00, minden év – munkanapra eső – december 24. és december 31. napján 8:00-12:00-ig)
- Online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatosan a <http://ec.europa.eu/odr> oldalon. A bejelentés során Társaságunk elérhetőségének az onlinevitarendezes@fundamenta.hu email címet kell megadni

(Elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén kérjük, használja a többi csatornát.)

2. A panaszkezelési folyamat

2.1. Panasz benyújtása

Weboldalunkon és Ügyfélpontunkon biztosítunk Ügyfeleinknek panasz-adatlapokat (jegyzőkönyv), amin egyszerűen tudják továbbítani számunkra észrevételeiket. Bármely fent felsorolt elérhetőségen kérhet tőlünk panasz-adatlapot, ha szüksége lenne rá, de itt is megtalálja, szabályzatunk 1. számú mellékletében. Ha Ön telefonon, vagy személyesen tesz panaszt, a panasz-adatlapot munkatársunk tölti ki, személyes panasztétel esetében átad Önnek egy aláírt, másolati példányt, telefonos panaszbejelentésnél pedig a válaszlevéllel kapja meg a kitöltött adatlapot. Amennyiben a személyes panasztétel során Ön nem ért egyet a munkatársunk által a panasz-adatlapban leírtakkal, mindenképpen kérje a tartalom módosítását.

A panasz-adatlap használata természetesen nem kötelező, levél formátumban is küldheti panaszát, vagy a Magyar Nemzeti Bank által készített, a weboldalunkon elérhető panasz-jegyzőkönyvet is használhatja; <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> Személyes panasztétel esetén, az Ön kényelme érdekében javasoljuk az előzetes időpontfoglalást Ügyfélpontunkba. Ezt a fenti telefonszámon is megteheti, vagy weboldalunkon – <https://idopontfoglalas.fundamenta.hu/> pontban. Személyi Bankárjainknak is átadhatja a kitöltött panasz adatlapot.

Fontos tudnia, hogy adatai és a banktitok védelme miatt ügyfélre, szerződésekre vagy ügyletekre vonatkozó információt kizárólag a szerződő vagy meghatalmazottja részére adunk ki. Ön meghatalmazott útján is tehet panaszt. A meghatalmazást szintén megtalálja a weboldalunkon, szabályzatunk 2. számú mellékletében, de használhat saját formátumot is. Ebben az esetben kérjük, vegye figyelembe, hogy a meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben előírt követelményeknek megfelelő közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (WebBankár rendszeren keresztül meghatalmazott nem tud panaszt tenni Ön helyett.)

Amennyiben Ön TelefonBankár rendszerünkön keresztül tesz panaszt, tájékoztatjuk, hogy a beszélgetéseket rögzítjük, öt évig megőrizzük. A hangfelvételt visszahallgathatja, kérhet róla térítésmentesen másolatot vagy hitelesített jegyzőkönyvet, ezt 25 napon belül rendelkezésére bocsátjuk. Panaszfelvétel során, vagy kérése esetén tájékoztatjuk Önt a hívás azonosító számáról is. Hívását ügyintézőink igyekeznek öt percen belül fogadni, ahogy az adott helyzetben ez elvárható. Telefonos panaszbejelentés esetén a munkatársunk által rögzített panasz-adatlapot válaszlevelünkben küldjük meg Önnek.

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete alapján létrehozott online vitarendezési platform lehetőséget biztosít az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező természetes személy fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, kizárólag online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárás kívüli rendezésére.

Erre tekintettel az elektronikus úton létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogvita rendezésének kezdeményezése érdekében panaszát az online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a <http://ec.europa.eu/odr> oldalon. Amennyiben Ön az online vitarendezési platformon keresztül kíván bejelentést tenni, kérjük, hogy az alábbi e-mail címet adja meg Társaságunk elérhetőségeként: onlinevitarendezes@fundamenta.hu.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a megadott e-mail cím kizárólag az online vitarendezéshez használható fel. Ha erre a címre bármilyen más bejelentés, kérelem érkezik, arra nem tudunk válaszolni.

Szóbeli panasz benyújtása esetén munkatársaink tájékoztatják Önt a Panaszkezelési csoportunk postai elérhetőségéről (Fundamenta Lakáskassza Zrt. Budapest 1922), a panasz válaszadási határidőről (30 nap).

2.2. Panasz kivizsgálása

Munkatársaink elsődleges feladata, hogy az Ön panaszát azonnal megvizsgálják, lehetőség szerint helyben megoldják. A panasz bejelentése természetesen térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel.

Személyesen, vagy telefonon tett panaszát munkatársunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja azt. Amennyiben személyesen vagy telefonon, helyben nem tudnak megoldást kínálni az

Ön panaszára, az további kivizsgálást, elbírálást igényel, vagy Ön nem fogadja el a megoldást, munkatársaink panasz-adatlapon rögzítik panaszát és továbbítják a panaszok kezelésével foglalkozó szervezeti egységünkhöz (Panaszkezelési csoport).

Írásban beérkező panaszát úgyszintén megvizsgálják munkatársaink, és szintén továbbítják a Panaszkezelési csoporthoz.

A Panaszkezelési csoportnál panaszát nyilvántartásba vesszük, és teljes körűen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kivizsgáljuk. Ennek értelmében minden, termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatos, a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást, azaz panaszt megvizsgálunk. A panaszkezelés során igyekszünk úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Panaszkezelési csoport centralizáltan működik, azaz minden, panaszunk minősített bejelentés ide kerül. Az itt dolgozó munkatársak kiemelt, széleskörű szaktudással és ügyfélközpontú, együttműködő, empatikus szemlélettel rendelkeznek annak érdekében, hogy az Ön panaszát megoldják és megválaszolják. Munkájuk során a panaszkezelési referensek betartják a panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabályi előírásokat, figyelmesen, körültekintően járnak el és közérthető tájékoztatást adnak. A panaszkezelési referensek kettős jogviszonnyal végzik munkájukat, azaz mind a Fundamenta-Lakáskassza Zrt., mind a Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. nevében eljárhatnak, a társaságokat képviselve.

Amennyiben panaszának kivizsgálása során kérdésünk lenne, vagy további dokumentumra van szükség, igyekszünk felvenni Önnel telefonon, rögzített hívásban a kapcsolatot. A hívás elején adatainak védelme miatt az Ön beazonosítása szükséges, csak ezek után tudunk ügyével kapcsolatban információt kérni, vagy adni.

Munkatársaink soha, semmilyen módon nem kérik be az Ügyfelektől a titkos azonosító kódjaikat (pl. Fundamenta ügyfélszám és a hozzá kapcsolódó jelszó). Kérjük, ezeket semmilyen esetben ne adják ki senkinek.

A Fundamenta-Lakáskassza Zrt. Panaszkezelési csoportja tartja nyilván, vizsgálja ki és válaszolja meg a vele függő közvetítői jogviszonyban lévő Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. esetében felmerülő, vagy közvetlenül hozzá eljuttatott panaszokat is. Az eljárás menete ezekben az esetekben teljességgel megegyezik az itt leírt panaszkezelési folyamattal.

Partnereink tevékenységével kapcsolatban hozzánk beérkező panaszbejelentések esetében az ügy kivizsgálása érdekében felvesszük a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen az ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően a partnertől, vagy a partnertől is kaphat választ a mi válaszuk mellett. (Ennek részletezése látható a Szabályzatunk első oldalán.)

Kivizsgálásunk végeztével az eredményt, és valamennyi kérdésére adott, indoklással ellátott válaszunkat elektronikus úton küldjük meg, amennyiben a panasz az Ön által bejelentett és általunk nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy az általunk üzemeltetett, kizárólag az Ön által hozzáférhető internetes ügyfélportálon keresztül került megküldésre. Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, vagy Ön a postai utat választja, postai ajánlott válaszlevélben adunk tájékoztatást, a panasz beérkezésétől számítottan 30 naptári napon belül.

3. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszára adott válaszunkkal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérhet felülvizsgálatot ügyében, az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén. Ebben az esetben bejelentését új panaszként kezeljük és felülvizsgáljuk.

Abban az esetben, ha a válaszunkat nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát nem megfelelően kezeltük, a panaszát elutasítottuk vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, és **Ön fogyasztónak minősülő¹ Ügyfél**, az alábbiakhoz fordulhat:

- fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén írásban a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához**,
- szerződéses rendelkezésekkel (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival) kapcsolatos jogvita esetén kezdeményezheti a **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását, illetve **bírósághoz** fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését bármikor igényelheti közvetlenül tőlünk is, a fenti elérhetőségeken. Erről, és az Önt érintő jogorvoslatról – panaszának elutasítása esetén –, a válaszlevelünkben pontos tájékoztatást adunk.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében) **bírósághoz** fordulhat.

Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt a Fundamenta Lakáskassza Zrt. nem tett általános alávetési nyilatkozatot. 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.

¹ A 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A jogorvoslati lehetőség vonatkozásában tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozik például, ha a fogyasztónak minősülő ügyfél nem kapott:

- a) éves elszámolást
- b) előzetes tájékoztatást a kamatemelésről
- c) tájékoztatást a KHR-ről
- d) törlesztési táblázatot
- e) tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről
- f) díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt

A Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- a) idő előtt felmondta a szerződést
- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé
- d) szerződésszegése kárt okozott
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja

Kizárólag a bíróság járhat el:

- a) a bízattási kárral,
- b) a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben. Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében – a fentiek szerint – a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél.

Amennyiben álláspontunk szerint a panasz mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét, mind szerződéses kérdést érint, akkor az Ügyfelet tájékoztatjuk arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a Magyar Nemzeti Bank, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely szervhez fordulhat.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) postai címe:

H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777. Tel: 06-80-203-776, Fax: 06-1-4899-102

Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja személyes ügyfélszolgálatának címe:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (nyitvatartási idő: hétfő: 8:00-18:00, kedd, csütörtök: 8:00-17:00, szerda: 10:00-17:00, péntek: 8:00-15:00), e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

A Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., Tel: 06-1-489-9700 és 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, illetőleg további részletes, tájékoztató információk elérhetőek a <https://www.mnbb.hu/bekeltetes> weboldalon.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 102.§ (1) bekezdése értelmében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett pénzügyi intézménynél közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

4. Panasz nyilvántartás és egyéb információk

Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezetünk, amely tartalmazza:

- a panaszos nevét,
- a panaszos ajánlat/szerződésszámát,
- a bejelentés típusát,
- a panasz rövid 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,
- a panaszüggyel kapcsolatos intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának, – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig megőrizzük, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatjuk.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, valamint a 2016/679/EU számú általános adatvédelmi rendelet (GDPR) megfelelően kezeljük.

A panasz-adatlap (jegyzőkönyv) az alábbiakat tartalmazza:

- az Ügyfél neve,
- az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az Ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Fenti adatokon túl a panasz kivizsgálása során a következő adatokat kérhetjük még Öntől:

- Ügyfél telefonszáma,
- A panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- Ügyfél e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ), az értesítés módja,
- Panasz leírása, annak feltételezett okai és előzményei,
- Panaszos igénye,
- Panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata,

- Meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Fundamenta-Lakáskassza által végzett panaszkezelési eljárás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlásának megfelelően került kialakításra. A jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek továbbá a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-ában, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben) foglaltaknak, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018 (XII.17) számú MNB rendeletnek, illetve a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által a pénzügyi szervezetek számára kiadott 9/2020. (VII.24.) számú, a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló ajánlásának.

A fogyatékkal élő Ügyfeleink számára elérhető szolgáltatások körét, hogy a fogyatékoságuk jellegének és mértékének megfelelően milyen szolgáltatásokat, és milyen módon tudnak igénybe venni, Társaságunk szolgáltatási térképe tartalmazza, köztük a panaszok bejelentésére és a panaszok megválaszolására vonatkozó speciális szolgáltatásokat is. A szolgáltatási térkép elérhetősége:

<https://www.fundamenta.hu/akadalymentesitesi-strategia>

Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy a Magyar Nemzeti Bank honlapján (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz) a panaszkezelésre vonatkozó számos információ, nyomtatványok és egyéb a panasztétel során hasznos dokumentum fellelhető.

A Magyar Nemzeti Bank segítséget nyújt minden pénzügyi kérdésben Pénzügyi Navigátor oldalán: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator>

Panaszkezeléssel kapcsolatos információink honlapunkon is elérhetőek: <https://www.fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles>

Jelen szabályzatunkat (hatályos: 2021.02.01.) Ügyfeleink számára a nyitvatartási időben rendelkezésre álló Ügyfélponton (Budapest, XII. ker. Alkotás u. 55-61.) kifüggesztettük és a honlapunkon (www.fundamenta.hu) közzétettük. Amennyiben azt igényli, személyes panasztétele során munkatársaink lehetőséget biztosítanak Önnek, hogy nyugodt körülmények között áttanulmányozhassa jelen szabályzatunkat.

A panaszkezelési szabályzatot társaságunk vezető testülete jóváhagyta.

Köszönjük bizalmát, valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk panaszja, visszajelzése alapján.

Üdvözlettel:

Fundamenta-Lakáskassza Kft.

1. számú melléklet: Panasz bejelentő lap

2. számú melléklet: Meghatalmazás

1. számú melléklet: Panasz bejelentő lap

Panasz bejelentő lap

 **Fundamenta**
LAKÁSKASSZA

Panaszsal érintett pénzügyi szervezet:
Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft.
1123 Budapest, Alkotás u. 55-61.
Levelezési cím: H-1922 Budapest

Ügyféladatak*

Név:	
Szerződésszám, ügyfélszám:	
Lakcím:	
Levelezési cím:	
Telefonszám:	
Email cím:	
Elsődleges értesítési mód: (levél vagy email)	
Panasz bejelentő laphoz csatolt dokumentumok típusa:	
Panaszügyintézés helye: (személyes ügyintézés esetén)	
Telefonos panasz esetén hívásazonosító:	
Panasztétel időpontja:	
Panaszolt szolgáltatástípus: (megtakarítás, hitelezés, ingatlan-közvetítés, egyéb)	

Panasz típusa (kérjük x-el jelölje)

Nem nyújtottak szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet	<input type="checkbox"/>
Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/>	Járatékos költségekkel nem ért egyet	<input type="checkbox"/>
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	Egyéb szerződési feltételekkel nem ért egyet	<input type="checkbox"/>
A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották	<input type="checkbox"/>	Kártérítés összegével nem ért egyet	<input type="checkbox"/>
A szolgáltatást megszüntették	<input type="checkbox"/>	A kártérítést visszautasították	<input type="checkbox"/>
Kára keletkezett	<input type="checkbox"/>	Nem megfelelő kártérítést nyújtottak	<input type="checkbox"/>
Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel	<input type="checkbox"/>	Szerződés felmondása	<input type="checkbox"/>
Hiányos tájékoztatást nyújtottak	<input type="checkbox"/>	Egyéb panaszja van	<input type="checkbox"/>
Téves tájékoztatást nyújtottak	<input type="checkbox"/>		

Egyéb típusú panasz megnevezése

* Tájékoztatjuk, hogy az itt megadottak alapján nyilvántartásunkat nem módosítjuk.

fundamenta.hu

A panasz részletes leírása (Kérjük, egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.)

Igény: (Kérjük itt jelölje meg, hogy milyen igénye van velünk szemben.)

Kelt: _____, _____
Alíráás

A Panasz bejelentő lapot és a csatolt dokumentumokat átvettem (személyes átvétel esetén).

Kelt: _____, _____
Név

Alíráás

TÁJÉKOZTATÁS

Írásbeli panaszát célszerű ajánlott küldeményként postáznia. Válaszadási határidőnk 30 naptári nap. Panaszkezelési Szabályzatunk a <https://www.fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles> címen elérhető, ahol a panaszbejelentési csatornákról, a panaszkezelési folyamatról és a jogorvoslati lehetőségekről is tájékoztatást adunk.

A panaszkezeléssel kapcsolatban információkat talál Felügyeleti szervünk, a Magyar Nemzeti Bank weboldalán is, alábbi címen: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

[fundamenta.hu](https://www.fundamenta.hu)

2. számú melléklet: Meghatalmazás

Meghatalmazás minta¹

Alulírott (név):	Születési név:
Születési hely:	Születési idő:
Anyja születéskori neve:	
Lakcím:	település
	út/utca/tér hsz. em. ajtó
Azonosító okmány típusa:	<input type="checkbox"/> személyazonosító igazolvány <input type="checkbox"/> útleveél <input type="checkbox"/> kártya formátumú vezetői engedély
Azonosító okmány száma:	Lakcímkártya száma:

mint a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 55-61. szám; cg.: 01-10-043304; továbbiakban: Társaság), _____ számú lakás-előtakarékossági szerződéssel/hitelszerződéssel rendelkező szerződője (ügyfele, a továbbiakban: Meghatalmazó) **meghatalmazom**

Meghatalmazott neve:	Születési név:
Születési hely:	Születési idő:
Anyja születéskori neve:	
Állampolgársága:	<input type="checkbox"/> magyar <input type="checkbox"/> egyéb: <input type="radio"/> EGT tag <input type="radio"/> nem EGT tag ²
	<input type="checkbox"/> bevándorolt <input type="checkbox"/> letelepedett <input type="checkbox"/> menekült
Azonosító okmány típusa:	<input type="checkbox"/> személyazonosító igazolvány <input type="checkbox"/> útleveél <input type="checkbox"/> kártya formátumú vezetői engedély
Azonosító okmány száma:	Lakcímkártya száma:
Lakcím:	település
	út/utca/tér hsz. em. ajtó

továbbiakban: Meghatalmazott), hogy a fent megjelölt szerződésszám (illetve ajánlatszám) alatt nyilvántartott lakás-előtakarékossági szerződéssel összefüggésben lévő ügyemben (konkrét ügy megnevezése, annak a részletes megjelölése, hogy mire terjed ki a képviselői jog, pl: szerződés módosítása során engem teljes jogkörrel képviseljen vagy konkrét ügyleti megbízás alapján a konkrét ügyleti megbízás megnevezése): _____

Hatályos: 2020.07.13-tól

Cikkszám: 01_132_402

helyettem és nevemben eljárjon, képviseletemet ellássa, és ennek keretében jognyilatkozatokat tegyen, eljárási cselekményeknél jelen legyen. A jelen meghatalmazás – külön korlátozás hiányában – kiterjed arra, hogy a lakás- előtakarékosági szerződéssel összefüggésben a Társaság valamennyi, a szerződéssel összefüggő, banktitoknak minősülő információt a Meghatalmazott rendelkezésére bocsásson, a Meghatalmazott részére valamennyi, az ügyem intézéséhez szükséges tájékoztatást megadjon.

¹ A Ptk. 6:15. § (2) bekezdése szerint a meghatalmazáshoz olyan alakszerűségek szükségesek, amelyeket jogszabály a meghatalmazás alapján megteendő jognyilatkozatra előír. Ez a szabály egyben azt is jelenti, hogy amennyiben valamilyen jognyilatkozat meghatározott alakhoz kötött, akkor a okirat elkészítéséhez olyan alakú kellékkel rendelkező meghatalmazásra van szükség. Pl.: közokirat elkészítésére szóló meghatalmazáshoz, közokiratba foglalt meghatalmazás szükséges. Társaságunk a jelen mintától eltérő meghatalmazást is elfogad, amennyiben az megfelel a vonatkozó jogszabályi feltételeknek. Ügyvédnek adott meghatalmazás esetén, az ügyvéd kamarai azonosító számának megadása szükséges.

² Nem EGT tag esetén a bevándorolt/letelepedett/menekült státusz is kötelezően kitöltendő.



Amennyiben a meghatalmazásból eredően a Ptk. 6:13. §-a alapján a meghatalmazott és a meghatalmazó között érdekellentét áll fenn, jelen meghatalmazás aláírásával meghatalmazóként kifejezetten akként nyilatkozom, hogy az érdekellentétről való tudomásomra tekintettel hatalmazom meg a meghatalmazottat.

A jelen meghatalmazás a jelen okiratban rögzített ügykörre terjed ki és az visszavonásig érvényes.

Kelt _____

Meghatalmazó

A meghatalmazást elfogadom:

Kelt _____

Meghatalmazott

Előttünk mint tanúk előtt: (kitöltése ügyvéd, ügyvédi irodának adott meghatalmazás esetén nem szükséges):

Név: _____

Név: _____

Lakcím: _____

Lakcím: _____

Aláírás: _____

Aláírás: _____