A Fundamenta-Lakáskassza Lakás-takarékpénztár Zrt.

Panaszkezelési Szabályzata

Fundamenta
LAKÁSKASSZA

Hatályos: 2026.11.23.

Tisztelt Ügyfelünk!

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

Legfontosabb célunk, hogy termékeinkkel és szolgáltatásainkkal elégedettek legyenek, ennek ellenére előfordulhat, hogy ez 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.

TARTALOM

1. Hol és hogyan tehet panaszt? 3

2. A panaszkezelési folyamat 3

    2.1. Panasz benyújtása 3

    2.2. Panasz kivizsgálása 4

3. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek 5

4. Panasz nyilvántartás és egyéb információk 7

1. számú melléklet: Panaszbejelentő lap 8

2. számú melléklet: Meghatalmazás 8

1. Hol és hogyan tehet panaszt?

Panaszának bejelentésére több csatornát is biztosítunk:

- WebBankár rendszerünkön keresztül, azonosított bejelentkezés után: https://ebank.fundamenta.hu/informacio/tsz
- honlapunkon: https://www.fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles oldalon közvetlenül is eljuttathatja panaszát az oldal alján található űrlap kitöltésévle: https://fundamenta.hu/kapcsolat/panasz
- TelefonBankáron 8-18 óráig munkanapokon, valamint 8-20 óráig szerdánként a 06 1/411-8181-es telefonszámon (amennyiben december 31. munkanapra esik, úgy ezen a napon 8:00-12:00 óráig érhető el a TelefonBankár, azonban ekkor az adott hét egy másik munkanapján biztosítjuk a 8-20 óráig tartó elérhetőséget),
- levélben az alábbi postacímen: H-1922 Budapest, Fundamenta-Lakáskassza Zrt. Panaszkezelési osztály,
- személyesen az Ügyfélpontunkon (Budapest XII. ker. Alkotás u. 55-61., nyitvatartási idő: H-K-Cs: 8:00-16:30, Sze:8:00-18:00 P: 8:00-16:00, minden év munkanapra eső december 31. napján 8:00-12:00-ig)

(Valamely elérhetőség meghibásodása esetén kérjük, használjon másik csatornát.)

2. A panaszkezelési folyamat

2.1. Panasz benyújtása

Weboldalunkon és Ügyfélpontunkon biztosítunk kitölthető panasz-adatlapokat (jegyzőkönyv), amin egyszerűen tudják továbbítani számunkra észrevételeiket. A panasz-adatlap szabályzatunk 1. mellékletében is megtalálható.

Ha Ön telefonon, vagy személyesen tesz panaszt, a panasz-adatlapot munkatársunk tölti ki, személyes panasztétel esetében átad Önnek egy aláírt, másolati példányt, telefonos panaszbejelentéskor pedig munkatársunk tájékoztatja annak tartalmáról, és a válaszlevéllel is megkapja a kitöltött adatlapot. Amennyiben a panasztétel során Ön nem ért egyet a munkatársunk által a panasz-adatlapban leírtakkal, kérje a tartalom módosítását.

A panasz-adatlap használata nem kötelező, levél formátumban is küldheti panaszát, vagy a Magyar Nemzeti Bank által készített, a weboldalunkon elérhető panasz-jegyzőkönyvet is használhatja https://fundamenta.hu/documents/panasz-bejelento-lap-zrt/

Személyes panasztétel esetén, az Ön kényelme érdekében javasoljuk az előzetes időpontfoglalást Ügyfélpontunkba. Ezt a fenti telefonszámon is megteheti, vagy weboldalunkon - https://idopontfoglalas.fundamenta.hu/. 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 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 bocsájtjuk. Panaszfelvétel során, vagy kérése esetén tájékoztatjuk Önt a hívás azonosító számáról is. Telefonos panaszbejelentés esetén a munkatársunk által rögzített panasz-adatlapot válaszlevelünkben küldjük meg Önnek.

Szóbeli panasz benyújtása esetén munkatársaink tájékoztatják Önt a Panaszkezelési osztály 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 térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel.

Személyesen vagy telefonon tett észrevételét, kérését, munkatársunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja azt. Amennyiben telefonon vagy személyesen, helyben nem tudnak megoldást kínálni a kérésére, és az további kivizsgálást, elbírálást igényel, vagy Ön nem fogadja el a megoldást, akkor munkatársaink panasz-adatlapon rögzítik bejelentését és továbbítják a panaszok kezelésével foglalkozó szervezeti egységünkhöz (Panaszkezelési osztály).

Írásban beérkező panaszát is megvizsgálják munkatársaink, és szintén továbbítják a Panaszkezelési osztályhoz.

A Panaszkezelési osztálynál panaszát nyilvántartásba vesszük, és teljeskörűen, 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 tevékenységet vagy mulasztást 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 osztály centralizáltan működik, azaz minden, panasznak minősített bejelentés ide kerül. Az itt dolgozó munkatársak kiemelkedő, széleskörű szaktudással és ügyfélközpontú, együttműködő, empatikus szemlélettel rendelkeznek annak érdekében, hogy az Ön panaszát megoldják és megválaszolják. Munkájuk során a panaszkezelési munkatársak betartják a panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabályi előírásokat, figyelmesen, körültekintően járnak el és közérthető tájékoztatást adnak.

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 osztálya tartja nyilván, vizsgálja ki és válaszolja meg a Fundamenta-Lakáskassza Zrt-vel közvetítői jogviszonyban lévő Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. és a Fundamenta Értéklánc Kft. esetében felmerülő, vagy közvetlenül hozzá eljutatott panaszokat is. Az eljárás menete ezekben az esetekben teljességgel megegyezik az itt leírt panaszkezelési folyamattal.

Partnereink tevékenységével kapcsolatban a 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 is kaphat választ a mi válaszunk mellett.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft.-t megbízó pénzügyi intézmények listája a következő módokon érhető el:
- honlapunkon keresztül: https://fundamenta.hu/documents/a-fundamenta-lakaskassza-zrt-vel-szoros-kapcsolatban-allo- tarsasagok/
- nyomtatott formában az Ügyfélponton kifüggesztve.

Kivizsgálásunk végeztével az eredményt, és valamennyi kérdésére adott, indoklással ellátott válaszunkat a kérésének megfelelő csatornán (postai vagy elektronikus úton) a panasz beérkezésétől számítottan 30 naptári napon belül küldjük meg Önnek.

Elektronikus úton akkor tudjuk megküldeni válaszunkat, ha Ön is ilyen módon küldte meg részünkre levelét, vagy ha Ön kifejezetten ezt kéri, és ha 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.

Ha Ön a panaszát postai úton nyújtja be, postai ajánlott válaszlevélben adunk tájékoztatást, azonban kérheti, hogy válaszunkat papíralapú kommunikáció helyett az általunk nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag Ön által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre küldjük meg.

Válaszlevelünk alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldtük meg, és kétséget kizáróan igazolható a küldemény elküldésének ténye és időpontja is.

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 minősülő[1] 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 adnunk.

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, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt a Fundamenta Lakáskassza Zrt. általános alávetési nyilatkozatot tett a lakás-előtakarékossági szerződésből eredő jogviták rendezésére egymillió-ötszázezer forint követelés összegéig.

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.

[1] A 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

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 bíztatási 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 tájékoztatjuk arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a Magyar Nemzeti Bank, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően mely panaszrésszel mely szervhez fordulhat.

További segítség a Magyar Nemzeti Bank részéről: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) elérhetőségei:

Ügyfélszolgálat:	1122 Budapest, Krisztina körút 6.
Telefon ügyfeleknek:	+36 (80) 203 776
Levelezési címe:	Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja személyes ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

Címe:	1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Nyitvatartási idő: Hétfő: 8:00-17:00 Kedd:8:00-17:00 Szerda: 10:00-17:00 Csütörtök: 8:00-17:00 Péntek: 8:00-14:00
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@mnb.hu.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Ügyfélszolgálat:	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefonszáma:	06-80-203-776
Weboldala:	https://www.mnb.hu/bekeltetes/
Levelezési címe:	Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
Meghallgatások helye:	1133 Budapest, Váci út 76.

További, részletes információk: https://www.mnb.hu/bekeltetes

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,
- anyja 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 teljeskörűen 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,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

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

- 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 Zrt. által végzett panaszkezelési eljárást a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlásnak megfelelően alakítottuk ki. 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, a 95/2025. (V. 8.) számú, a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló Kormány rendeletnek, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI.3.) számú MNB rendeletnek, illetve a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által a pénzügyi szervezetek számára kiadott 9/2020. (VII.14.) számú, a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló ajánlásának.

A fogyatékkal élő ügyfeleink számára elérhető szolgáltatások körét, hogy a fogyatékosságuk jellegének és mértékének megfelelően milyen szolgáltatásokat, és milyen módon tudnak igénybe venni, szolgáltatási térképünk tartalmazza, köztük a panaszok bejelentésére és a panaszok megválaszolására vonatkozó speciális szolgáltatásokat is. A szolgáltatási térkép elérhetősége: https://www.fundamenta.hu/akadalymentesitesi-strategia

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: 2026.11.23.) 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 a Management Board jóváhagyta.

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

Üdvözlettel:
Fundamenta Lakáskassza Zrt.

1. számú melléklet: Panaszbejelentő lap

2. számú melléklet: Meghatalmazás

Fundamenta
LAKÁSKASSZA