

Tájékoztató a panaszkezelésről Ügyfeleink számára

Hol tud panaszt tenni?



TelefonBankár telefonos ügyfélszolgálatunkon, 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; H-1922 Budapest, Fundamenta-Lakáskassza Zrt. Panaszkezelési csoport



Hogyan tud panaszt tenni?

- **Személyesen;** Ügyfélpontunkon biztosítunk Önnek panaszbejelentő lapokat, munkatársaink a segítségére lesznek, kérése esetén.
 - **Írásban:** Fenti elérhetőségeken akár levélformátumban, akár panaszadatlapon, vagy online panaszbejelentő felületünkön leadhatja panaszát.
 - **Telefonon:** Telefonos ügyfélszolgálatunk munkatársai kérése esetén rögzítik a panaszát.
- Kérjük, hogy részletesen fogalmazza meg panaszát, és igényét, annak érdekében, hogy minden kifogását kivizsgálhassuk.

Mi történik a panaszával?

Panaszkezelési csoport

Kivizsgálás

Hibajavítás

Válaszadás a panasztétel napjától
számított 30 napon belül

Hova fordulhat, ha nem elégedett a panaszára kapott válasszal?

- A fogyasztónak nem minősülő ügyfél **bírósághoz** fordulhat.

Oldalunkon elérhető továbbá a panaszbejelentő felület, panasz bejelentő adatlapok, meghatalmazás minta, tájékoztatás a jogorvoslatokról, valamint Felügyeleti szervünk, a Magyar Nemzeti Bank tájékoztatói is.

Köszönjük bizalmát valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk panasz, visszajelzése alapján.
Üdvözlettel:

Fundamenta Lakáskassza Zrt.

 **Fundamenta**