Tájékoztató a panaszkezelésről Ügyfeleink számára

Hol tud panaszt tenni?

WebBankárrendszerünkön keresztül, azonosított bejelentkezés után;
ebank.fundamenta.hu/infor macio/tsz

Weboldalunk panaszbejelentő űrlapján, 0-24 óráig;
fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles

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 osztály

Személyesen az Ügyfélpontunkon (Budapest XII. ker. Alkotás u. 55-61.,
nyitvatartási idő: fundamenta.hu/kapcsolat)

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 osztály → **Kivizsgálás** → **Hibajavítás** → **Válaszadás a panasztétel napjától számított 30 napon belül**

Hova fordulhat, ha nem elégedett a panaszára kapott válasszal?

- A fogyasztó(természetesszemély)fogyasztóvédelmirendelkezésekmegsértése eseténírásban a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** fordulhat; mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz
- Szerződéses rendelkezésekkel (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival) kapcsolatos jogvita esetén kezdeményezheti a **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását; mnb.hu/bekeltetes, illetve **bírósághoz** fordulhat.
- A fogyasztónak nem minősülő ügyfél **bírósághoz** fordulhat.

Tájékoztatjuk, hogy itt egy rövid áttekintést adtunk a panaszkezelésről, további, részletes információkat a Panaszkezelési szabályzatunkban talál; fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles

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

További információk: mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz

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

Üdvözlettel:

Fundamenta Lakáskassza Zrt.

Fundamenta

Hatályos: 2023.11.14.-től