

# Tájékoztató a panaszkezelésről Ügyfeleink számára

## Hol tud panaszt tenni?



**WebBankár rendszerünkön keresztül**, azonosított bejelentkezés után;  
[ebank.fundamenta.hu/informacio/tsz](http://ebank.fundamenta.hu/informacio/tsz)



**Weboldalunk panaszbejelentő űrlapján**, 0-24 óráig;  
[fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles](http://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](http://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 vizsgálhassuk.

## 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 (természetes személy) fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén írásban a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** fordulhat; [mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz](http://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](http://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](http://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](http://mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz)

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

Fundamenta Lakáskassza Zrt.

 **Fundamenta**

[fundamenta.hu](http://fundamenta.hu)