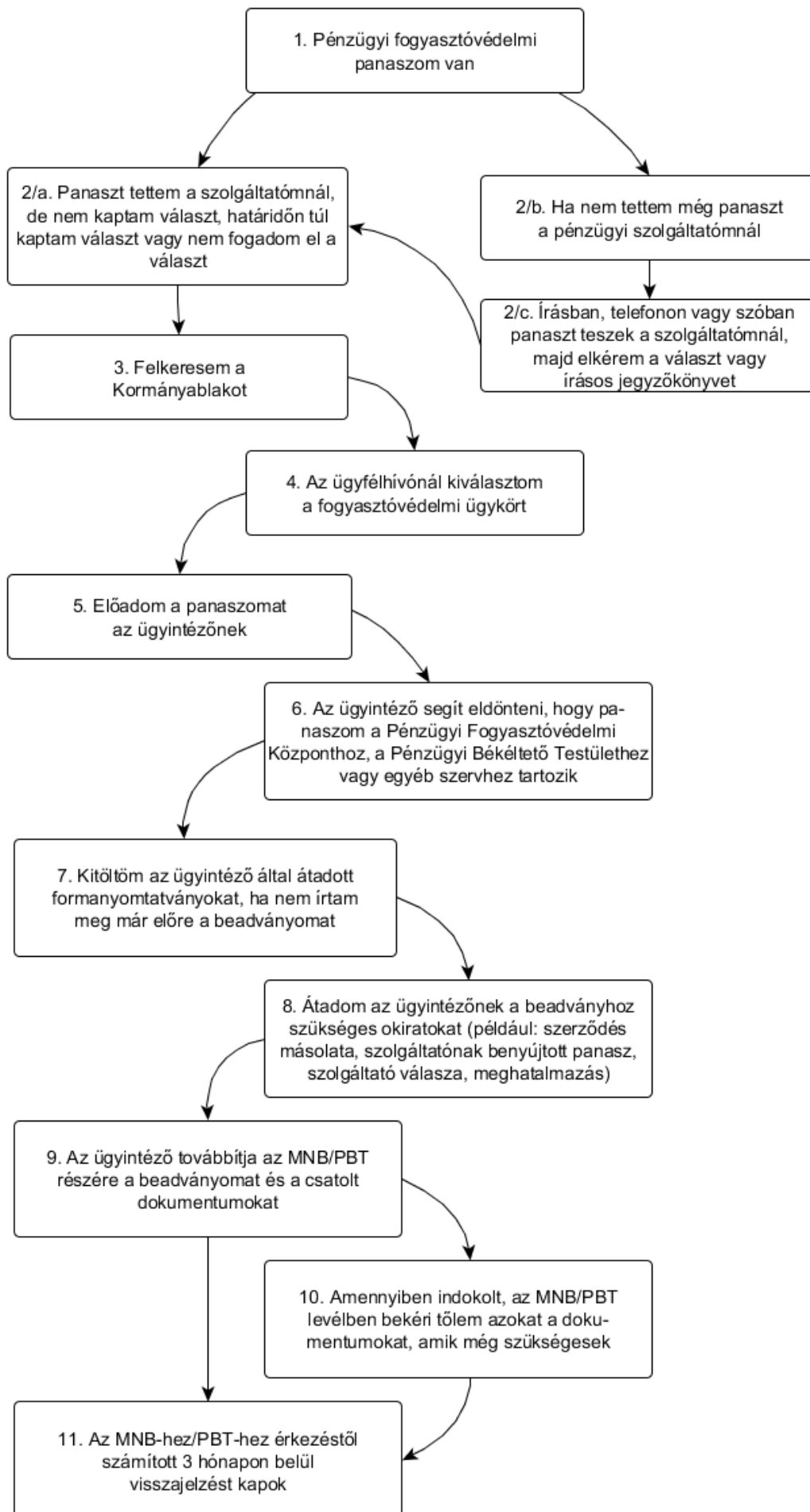


A Kormányablakban beadott pénzügyi fogyasztóvédelmi beadványok útja



Pénzügyi fogyasztóvédelmi ügyfél tájékoztató

Mi történik a pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszkezelés során

Miután Ön átadta pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszát a Kormányablak ügyintézőjének, a kérelem az alábbi utat járja be

1. Az ügyintéző rendszerezi, majd **továbbítja** az Ön kérelmét a Magyar Nemzeti Bank (MNB) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) felé.
2. Várhatóan egy héten belül **megérkezik az MNB-hez vagy a PBT-hez** az Ön kérelme. (A 3 hónapos válaszadási határidőt ettől a dátumtól számoljuk.)
3. **Ha szükséges**, az MNB vagy a PBT munkatársai **felveszik Önnel a kapcsolatot** hiányzó információkért vagy dokumentumokért.
4. Ha nem az MNB-hez vagy a PBT-hez tartozik az Ön kérelme, **továbbítják az illetékes hatóságnak**.
5. A beérkezéstől számított **3 hónapon belül Ön visszajelzést kap**.

További kérdéseivel fordulhat a

Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Telefon: 06-40-203-776
Fax: (36-1) 4899-102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap: www.mnbb.hu/pfk

Pénzügyi Békéltető Testülethez

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
Telefon: (36-1) 4899-100
Fax: (36-1) 4899-102
E-mail: pbt@mnbb.hu
Honlap: <http://felugyelet.mnbb.hu/pbt>