

Panaszkezelés

Amennyiben Önnek a Társaságunk által készített elszámolást vitatja, vagy Társaságunk az erre irányuló kérelme ellenére nem számolt el Önnel, akkor panasszal élhet Társaságunk felé.

Tájékoztatjuk, hogy panaszát kizárólag írásban áll módjában előterjeszteni és annak megválaszolására **60 nap** áll Társaságunk rendelkezésére.

Panaszbeadványát megküldheti **postai úton** (BOND Pénz-és Értékforgalmi Zrt. 8000 Székesfehérvár, Malom u. 1.), **személyesen** benyújthatja ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinkben (BOND Zrt. 8000 Székesfehérvár Vörösmarty tér 1.), vagy megküldheti **faxon** (06-22/329-840/3), illetve **elektronikus úton** (info@bondrt.hu; nagy.erika@bondrt.hu).

A panasz előterjesztése során alkalmazhatja a Társaságunk panaszbejelentő nyomtatványát, amit elérhet és letölthet az alábbi linkre történő kattintással vagy személyesen megtalálhatja Társaságunk ügyfélszolgálati helyiségeiben is. Erre irányuló kérelme esetén a **nyomtatványt** igény szerint elektronikus vagy postai úton megküldjük Önnek.

Panaszbejelentő a fogyasztói kölcsön/pénzügyi lízingszerződés elszámolással, forintosítással, valamint kamatmódosítással kapcsolatban:

[Panaszbejelentő.pdf formátumban](#)

Pénzügyi Békéltető Testület valamint bíróság előtti eljárás

Tájékoztató a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás és a döntés elleni jogorvoslat szabályairól.

[Tájékoztató.pdf formátumban](#)

Amennyiben panaszára kapott válaszukkal **nem ért egyet**, vagy **nem kapott elszámolást**, illetőleg panaszát annak elkésztése miatt Társaságunk **érdemi vizsgálat nélkül elutasította**, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelem benyújtásához alkalmazható nyomtatvány minta elérhető Ügyfélszolgálatunkon vagy kérhető a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172. Telefon: +36-1 489-9700; E-mail: pbt@mn.b.hu), illetve letölthetők az alábbi linkre kattintva, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapjáról (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok) is.

[Fogyasztói kérelem nyomtatvány a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításához](#)

A Pénzügyi Békéltető Testület döntése ellen jogorvoslatnak van helye. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, annak érdemében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye. E jogorvoslat is kérelem formájában kezdeményezhető és szintén az e célra rendszeresített nyomtatványokon nyújtható be. A nyomtatványok elérhetők a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://mnb.hu/bekeltetes>) is.

A jogorvoslatot kezdeményező kérelmeket a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. Ha jogorvoslati jogával bármelyik érintett fél él, a Pénzügyi Békéltető Testület határozata nem végrehajtható mindaddig, amíg az illetékes bíróság e kérelem tárgyában döntést nem hoz. A bíróság előtti jogorvoslat nemperes eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságon – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon – zajlik.