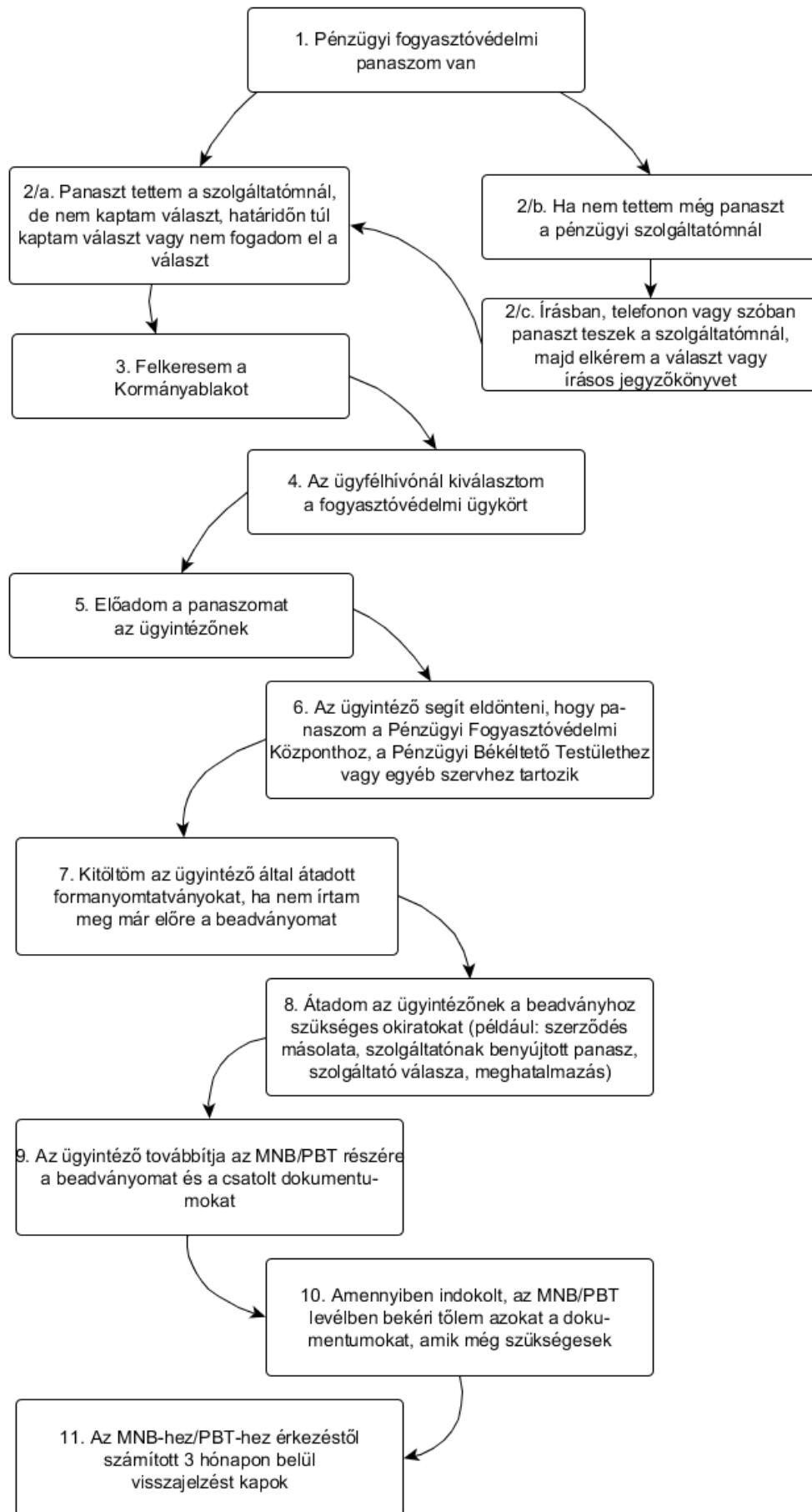


## A Kormányablakban beadott pénzügyi fogyasztóvédelmi beadványok útja



## 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](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)  
**Honlap:** [www.mnbb.hu/pfk](http://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](mailto:pbt@mnbb.hu)  
**Honlap:** <http://felugyelet.mnbb.hu/pbt>