Tájékoztatjuk, hogy a panasz elutasítására vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak* minősülő ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita, továbbá méltányossági kérelem esetén): az eljárás írásos kérelemre indul, mely kérelmet a 1525.Budapest, Pf.172., levelezési címre kell eljuttatni vagy személyesen is leadható a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), továbbá bármely Kormányablakban. Telefon: +36(80)203776, email cím: **ugyfelszolgalat@mnb.hu**. honlap: **https://www.mnb.hu/bekeltetes/; www.penzugyibekeltetotestulet.hu**. A kérelmet elektronikus formában – KAÜ-s azonosítást követően - a PBT online ügyintézés alkalmazáson keresztül lehet eljuttatni.

Tájékoztatjuk, hogy a PBT előtti eljárások vonatkozásában általános alávetési nyilatkozatot Társaságunk nem tett. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot. A kérelem nyomtatvány elérési útja**: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok.**

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (jogsértés valószínűsítése esetén): a kérelem benyújtható postai úton a 1534 Budapest, BKKP Pf. 777. címen vagy leadható személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest. Krisztina krt.6.), továbbá bármelyik Kormányablakban benyújthatja. **Elektronikus formában az ügyfél-regisztrációs nyilvántartáshoz tartozó elektronikus kézbesítési tárhelyen keresztül;** a belépési lehetőségekről a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) honlapján talál tájékoztatást. Telefon: **+36 (80) 203 776;** email cím: **ugyfelszolgalat@mnb.hu**; honlap**: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem**. Kérelem nyomtatvány elérési útja: **https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok.**

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB előtt megindítható fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezésére szolgáló kérelem nyomtatványok megküldését kérheti központi telefonszámunkon: +36 1 437-6633/2 gomb ügyintéző kapcsolása, a vevoszolgalat@zepter.hu e-mail címen vagy az 1437.Pf:788 Zepter Vevőszolgálat levelezési címen, mely esetben Zepter ezen formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Tájékoztatjuk, hogy sem az MNB, sem a PBT eljárási jogköre nem terjed ki a pénzügyi szolgáltató munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, a hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára, illetve szerződésmódosítás kikényszerítésére.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Illetékes bírósághoz fordulhat amennyiben az ügy a jogát vagy jogos érdekét érinti;

*Fogyasztó: az önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.