

Panaszkezelési Szabályzat

Utolsó frissítés: 2025. október 9.

Elkötelezettségünk

A **MyMo Mortgages** elkötelezett amellett, hogy szolgáltatásait a lehető legmagasabb színvonalon nyújtsa.

Amennyiben Ön elégedetlen bármely tanácsadási vagy szolgáltatási elemünkkel, kérjük, jelezze felénk.

Minden panaszt komolyan veszünk, és célunk, hogy azokat **gyorsan, tisztességesen és átlátható módon** kezeljük.

Panasz benyújtásának módjai

Panaszát az alábbi elérhetőségek egyikén juttathatja el hozzánk:

- **E-mailben:** info@mymomortgages.co.uk
- **Postai úton:**
MyMo Mortgages
c/o Ingard Financial Limited
Maple House, Park West, Sealand Road, Chester, CH1 4RN

Kérjük, adja meg nevét, elérhetőségeit, a panasz rövid leírását, valamint az esetlegesen releváns hivatkozási számokat vagy dátumokat.

A panaszkezelés folyamata

1. Visszaigazolás:

Panaszát annak beérkezésétől számított **öt munkanapon belül** írásban visszaigazoljuk.

2. Kivizsgálás:

A panaszt **haladéktalanul kivizsgáljuk**, és szükség esetén további információt kérhetünk Öntől.

3. Végző válasz:

Célunk, hogy **nyolc héten belül** írásban megküldjük a végző válaszunkat, amely tartalmazza a vizsgálat eredményét és az esetleges javasolt megoldást.

Ha panaszát nyolc héten belül nem tudjuk véglegesen lezárni, tájékoztatjuk Önt az okokról és arról, mikorra várható a végző válasz.

Amennyiben nem elégedett a válasszal

Ha nem elégedett válaszukkal, vagy ha panaszától számítva **nyolc hét eltelt**, Ön jogosult a panaszát **díjmentesen** a **Financial Ombudsman Service (FOS)** elé terjeszteni.

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower, London, E14 9SR

Telefon: 0800 023 4567 vagy 0300 123 9123

E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Weboldal: www.financial-ombudsman.org.uk

Nem szabályozott termékekre vonatkozó panaszok

Kérjük, vegye figyelembe, hogy a **Financial Ombudsman Service** nem minden esetben vizsgálhatja azokat a panaszokat, amelyek **nem az FCA által szabályozott termékekre** (például bizonyos **bérbeadási jelzálogokra vagy kereskedelmi hitelekre**) vonatkoznak.

Amennyiben ez az Ön esetére is vonatkozik, erről külön tájékoztatjuk.

Nyilvántartás és folyamatos fejlesztés

Minden panaszt **rögzítünk és nyomon követünk**, hogy szolgáltatásainkat folyamatosan fejleszthessük.

A panaszokra vonatkozó dokumentumokat **legalább öt évig** megőrizzük az FCA előírásainak megfelelően.