

# Panaszkezelési szabályzat az elszámolással összefüggésben

**Hatálybalépés dátuma:** 2015.03.09.      **Érvényessége:** visszavonásig

## Hivatkozott jogszabályok:

2013. évi CXXXIX törvény a Magyar Nemzeti Bankról

- 2003. évi LX. törvény 167/B. § valamint a 28/2014. (VII.23.) számú MNB rendelete
- 2014. évi XXXVII. Törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről
- 2014. évi XL. Tv. Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről
- 11/2012 (XI.8) PSZÁF ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- 2013. évi V. a Polgári Törvénykönyvről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1/2011 (IV.29) PSZÁF elnökének ajánlása az általános fogyasztóvédelmi elvekről
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 58/2014. (XII. 17.) MNB rendelete a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámoláshoz, valamint a fogyasztói kölcsönszerződések módosulásához kapcsolódó fogyasztóvédelmi rendelkezésekről

## I. Az Ügyfelek panasztételi lehetőségei

**Szóbeli panasz és telefonon történő panasz előterjesztése nem lehetséges az elszámolás kapcsán.** A panasz kizárólag írásban terjeszthető elő.

### Írásbeli panasz:

- **Levélben/ személyesen:** EXIO Factor Zrt. 1073 Budapest, Erzsébet körút 58. II/10.
- **faxon:** (06 1) 413-38-81
- **e-mailben:** iroda@exigofactor.hu,

Amennyiben ügyfeleink meghatalmazott útján kívánnak eljárni, úgy a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az elszámolással kapcsolatos panasz megtételére szolgáló nyomtatványt elérheti honlapunkon ([www.exigofactor.hu](http://www.exigofactor.hu)) „Elszámolási és forintosítási információk” cím alatt, vagy kérheti annak postai, illetve elektronikus megküldését a (intézményi emailcím) címre írt elektronikus levéllel, vagy bármelyik ügyfélszolgálatunkon. A nyomtatvány használata nem kötelező. A panasz benyújtására az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül van lehetősége. Kérjük, ügyeljen a határidő betartására, mert annak elteltét követően már nem lesz lehetősége panaszt tenni, kizárólag abban az esetben, ha a panasztételben akadályoztatva (önhibáján kívüli akadályoztatás) volt. Ez esetben az akadályoztatás megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő panaszbeadványát, de az akadályoztatás tényét igazolnia szükséges. Ha a panasz előterjesztésére határidőben nem kerül sor, akkor azt a törvény előírása szerint úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat elfogadja. A panaszára indokolással ellátott álláspontunkat a panaszának kézhezvételét követően 60 napon belül megküldjük. Ebben a levelünkben adunk majd részletes tájékoztatást arra az esetre, amennyiben a válaszukat nem fogadja el és a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kizárólag abban az esetben veheti igénybe, ha a panaszbeadványra kapott válasszal nem ért egyet vagy 60 napon belül nem kap rá választ. Ebben az esetben kifogásának pontos indoklása szükséges.

## II. A panaszok kivizsgálása

Az elszámolás összecszerúségét érintően benyújtott panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén az ügyfél kifejezett kérésére a társaságunk az ügyfélnek küldött válaszhoz mellékeli az elszámolás teljes körű levezetését, valamint az elszámolás során figyelembe vett valamennyi adatot. E kötelezettség nem terheli a társaságunkat, ha az elszámolás teljes körű levezetését, valamint az elszámolás során figyelembe vett valamennyi adatot korábban a fogyasztó rendelkezésére bocsátotta.

Társaságunk a panaszokat a vonatkozó jogszabályok, biztonsági előírások, személyiségi és adatvédelmi jogi, ill. az Ügyfél és a Társaságunk közvetlen érdekeivel összhangban, lehetőség szerint az Ügyfelek által kívánt módon és csatornán válaszolja meg.

A panasz kivizsgálása **térítésmentes**, azért külön díj nem számolható fel.

Társaságunk **a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül a panaszra adott, indoklással ellátott válaszát megküldi az ügyfél részére.**

**III. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti ügyfeleitől:**

- név;
- szerződésszám;
- lakcím, székhely, levelezési cím;
- telefonszám;
- értesítés módja;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

## IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Ha a fogyasztó a pénzügyi intézménynek az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatosan közölt álláspontjával nem ért egyet és az elszámolást/szerződésmódosulást továbbra is vitatja, vagy nem kapott elszámolást, illetve módosított szerződést a társaságunktól és szerinte annak elszámolási és/vagy szerződésmódosítási kötelezettsége fennáll, továbbá ha panaszát annak elkésettsége miatt a társaságunk érdemi vizsgálat nélkül elutasította, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez (a továbbiakban: Testület). A kérelem a benne foglalt állítások igazolása érdekében mellékelt okiratokkal együtt nyújtható be a kormányablakoknál vagy közvetlenül a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelem benyújtásához alkalmazható nyomtatvány minták elérhetők a társaságunk ügyfélfogadásra nyitva álló székhelyén vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172. Telefon: +36-1 489-9700; E-mail: pbt@mnb.hu.), illetve letölthetők a szolgáltatók, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapjáról (<http://felugyelet.mnb.hu/pbt>) is. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes, de az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód. A fogyasztó magát személyesen vagy meghatalmazott útján képviselheti, meghatalmazott bárki lehet. Az eljárásban csak abban az esetben tart meghallgatást a Testület, ha azt a kérelmező vagy a társaságunk írásban kéri, egyéb esetben meghallgatás nélkül dönt. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a társaságunk álláspontjának kézbesítésétől számított 30 napon

belül kezdeményezhető. Ha a fogyasztó a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti az eljárást. Az akadályoztatás tényét igazolni szükséges. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását 90 napon belül köteles befejezni. Ez a határidő a hiánytalan kérelem beérkezésétől kezdődik, így értelemszerűen abba a hiánypótlás időtartama nem számít bele. Hiánytalan kérelem esetén a Pénzügyi Békéltető Testület az eljárást megindítja, azaz a kérelmet és annak mellékleteit az érintett társaságunknak megküldi és felhívja arra, hogy 15 napon belül válasziratban nyilatkozzon, hogy a kérelemben foglaltakat hogyan értékeli, van-e egyezségi ajánlata. Kéri továbbá a pénzügyi intézményt, hogy az elszámolást küldje meg és közvetlenül közölje válaszát és esetleges egyezségi ajánlatát a kérelmezővel is.

A Pénzügyi Békéltető Testület a jövőben is törekszik arra, hogy lehetőség szerint a felek állapotjanak meg és az elszámolás tekintetében közöttük egyezség jöjjön létre. Ha ez sikerül, a Testület az egyezséget jóváhagyja, ha nem sikerül, döntést kell hoznia. Az elszámolás vitatása esetén döntése lehet a kérelem elutasítása, amennyiben a társaságunk általi elszámolás helyes volt, illetve a szerződésmódosítási kötelezettségének eleget tett; vagy a kérelemben foglaltaknak részben vagy egészben helyt ad és megállapítja a helyes elszámolást, a szerződés helyes tartalmát és kötelezi a társaságunkat annak végrehajtására. A döntés mindkét fél számára kötelező, a társaságunknak alávetést tennie nem kell, hiszen a 2014. évi XL. törvény 22. § (4) bekezdése így rendelkezik. 24/24 1. Amennyiben a pénzügyi intézmény az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatos panaszt elutasította, azonban a fogyasztó az elszámolást/szerződésmódosulást továbbra is vitatja A benyújtott kérelemben be kell mutatni a helytelen adatot, illetve számítási hibát és annak okát is. Ennek feltétele, hogy a kérelmező rendelkezzen az ügylettel kapcsolatban minden olyan információval és adattal, melynek segítségével a társaságunk által küldött elszámolást és módosított szerződést ellenőrizni tudja és a számítási hiba, ha van, azonosítható. Amennyiben a kérelem nem tartalmazza a számítási hiba bemutatását és annak okát sem jelöli meg a kérelmező, a Testület a kérelmet hiánypótlásra visszaküldi és határidő tűzésével felszólítja a kérelmezőt a jelzett hiányok pótlására. Ha a hiányosságok pótlása az adott határidőre nem történik meg vagy a hiányt a kérelmező nem pótolta, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet elutasítja és az eljárást lezárja.

Ha a pénzügyi intézmény az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatos panaszt arra hivatkozással utasította el, hogy az elkésett, azonban a fogyasztó megítélése szerint panaszát határidőben nyújtotta be Ha a kérelmező úgy ítéli meg, hogy a panasz nem volt elkésett, azt mégis elutasította a társaságunk annak érdemi vizsgálata nélkül, azt kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy a panasz nem volt elkésett, így annak elutasítása nem volt jogszerű és kötelezze társaságunkat arra, hogy a panaszeljárást folytassa le, ennek keretében a panasszal érdemben foglalkozzon. E kérelem esetében a kérelmezőnek meg kell indokolnia, hogy a panasz miért nem volt elkésett és mellékelnie kell minden olyan dokumentumot, mely állításának bizonyítását célozza.

Amennyiben a fogyasztó az elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettség megállapítása érdekében kezdeményez eljárást Ha a kérelmező az elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettség fennállásának megállapítását kéri, ebben az esetben is indokolnia kell, hogy az elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettség mely törvény alapján és miért áll fenn, valamint a kérelemhez csatolnia kell minden olyan iratot, melyből megállapítható, hogy mely fogyasztói kölcsönszerződés vonatkozásában és miért van elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettsége a társaságunknak.

Jogorvoslati lehetőségek A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, annak érdekében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye, melyet a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani, kérelem formájában. Ha ezzel a 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

fogyasztó lakóhelye szerinti kerületi bíróságon – zajlik. A kérelem formátum letölthető honlapunkról, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapjáról (<http://felugyelet.mnb.hu/pbt>) is.

## **V. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaságunk nyilvántartást vezet.

### **A nyilvántartás tartalmazza:**

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ **három évig meg kell őrizni.**

**A panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítására a társaságunknál panaszfelelős működik.**