

Tisztelt Ügyfelünk!

A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014. évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) több esetben kitérnek a pénzügyi intézmények panaszkezelésére vonatkozó gyakorlatának módosítására azon panaszokkal kapcsolatosan, melyek a fogyasztói kölcsönszerződésekre vonatkozó elszámolással, szerződésmódosulással, forintra történő átváltás számításával, a tájékoztatás teljeskörűségével, az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázattal kapcsolatban kerülnek bejelentésre.

Társaságunk Panaszkezelési Szabályzata (továbbiakban 'Szabályzat') elérhető honlapunkon, az alábbi útvonalon.

A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezéseiről szóló 2014. évi XL. törvény (a továbbiakban: 'Elszámolási törvény'), valamint az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvény (a továbbiakban: 'Forintosításról szóló törvény') hatálya alá tartozó panaszok benyújtására és kivizsgálására a Társaságunk panaszkezelésre vonatkozó Szabályzata az alábbi kiegészítésekkel irányadó.

Panasz bejelentése: Amennyiben Ön a Társaságunk által kiküldött elszámolás tartalmát vagy a forintra történő átváltással érintett felmondott szerződés esetében az átváltás számítását vitatja, illetve a szerződésmódosítással, a tájékoztatás teljeskörűségével, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal kapcsolatos panasszal kíván élni, abban az esetben az elszámolás kézbesítésétől, vagy a tudomásszerzéstől számított 30 napon belül tehet panaszt Társaságunknál.

Amennyiben az Ön álláspontja szerint Társaságunknál el kellett volna számolnia Önnel, azonban erre nem került sor (nem kapott az elszámolásról levelet, illetve esetlegesen Társaságunktól azt az információt kapta, hogy Ön nem érintett az elszámolásban), abban az esetben a Társaságunk által, honlapunkon az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt közzétett, az elszámolások csoportonkénti kiküldésének lezárását jelentő közzétételt követően 60 napon belül tehet panaszt. Amennyiben Ön a panasztételben akadályoztatva (önhibáján kívüli akadályoztatás) volt, az akadályoztatás igazolása mellett e határidők módosulhatnak. Az Elszámolási törvény 18. §, illetve 19. §-a részletesen szabályozza az egyes határidőket. Kérjük, hogy a tájékoztató végén szereplő kiemelt részt is olvassa el figyelmesen.

A határidők betartása érdekében kísérelje figyelemmel Társaságunk honlapját – kiemelten az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt közzétett tájékoztatásokat. Amennyiben a fenti határidőkön belül panasz megtételére nem kerül sor, akkor azt a törvény előírása szerint úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat elfogadja. A panasz kizárólag írásban terjeszthető elő a törvény előírása alapján. Az írásbeli panaszát kérjük, hogy elsődlegesen postai úton Társaságunk székhelyére (1037 Budapest, Montevideo u. 6.), vagy telefaxon (06-1-430-36-10-es faxszám), juttassa el hozzánk.

**Felhívjuk figyelmüket, hogy az elszámolással kapcsolatos kérdéseit, észrevételeit Társaságunk ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségének korlátozottsága miatt személyesen nem áll módunkban megválaszolni!**

A panasz megtételére szolgáló panaszbejelentő formanyomtatvány elérhető a Társaságunk honlapján az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt, továbbá kérheti annak postai, illetve elektronikus megküldését az [info@credithouse.hu](mailto:info@credithouse.hu) címre írt elektronikus üzenetben.

A panasz megtételére szolgáló nyomtatvány használata nem kötelező! Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz Társaságunk által történő befogadását követően 60 napon belül küldi meg a panaszbejelentő részére. Amennyiben Társaságunk válaszával nem ért egyet, a Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban 'PBT') eljárását kell kezdeményeznie. A PBT döntésének megváltoztatása céljából a PBT előtti eljárásban résztvevő felek polgári nemperes eljárást kezdeményezhetnek. A PBT előtti eljárás és annak döntése elleni jogorvoslat szabályairól szóló tájékoztató megtalálható a Bankunk honlapján az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt. 2014. évi XL. törvény a 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. Az elszámolás felülvizsgálata 18. § (1) Ha a fogyasztó a pénzügyi intézmény által a számára megküldött elszámolást vitatja a - (2) bekezdésben foglalt kivétellel -, az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül panasszal élhet a pénzügyi intézmény felé. Ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva volt, a panaszt az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő.

**A panaszt kizárólag írásban lehet előterjeszteni és azt a pénzügyi intézmény az annak beérkezését követő 60 napon belül köteles megválaszolni.**