

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

TÁJÉKOZTATÓ AZ ELSZÁMOLÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZELJÁRÁSRÓL

Tisztelt Ügyfelünk!

A lentiekben szeretnénk segítséget nyújtani Önnek az elszámolást érintő panasztétellel kapcsolatos teendőkről, határidőkről és a benyújtandó dokumentumokról. Kérjük, a panasz benyújtását megelőzően szíveskedjen jelen tájékoztatónkat figyelmesen végigolvasni.

Ki tehet panaszt?

Az elszámolás vitatására – az elszámolás címzettje mellett – az elszámolással érintett szerződésben hitelfelvevőként (adósként, adóstársként) szerződő fél jogosult. A másolatra jogosult **zálogkötelezett számára ezzel szemben az Elszámolási törvény nem biztosít lehetőséget az elszámolás vitatására.**

Hogyan tehet panaszt?

Az elszámolással vagy annak elmaradásával kapcsolatban **panaszát kizárólag írásban nyújthatja be.** Az elszámolással kapcsolatos panasz megtételére szolgáló, a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) e célra rendszeresített formanyomtatványa elérhető honlapunkon (www.fundamenta.hu) az „Elszámolási és forintosítási információk” cím alatt, és a www.fundamenta.hu/panaszkezeles oldalon, vagy személyes ügyfélszolgálatunkon (Budapest II. ker. Tölgyfa u. 24.), továbbá kérheti annak postai, illetve elektronikus úton történő megküldését az info@fundamenta.hu címre írt elektronikus levéllel. A **formanyomtatvány használata nem kötelező.** A megküldött panaszt célszerű tértivevényes, vagy ajánlott küldeményként postázni.

Az elszámolással vagy annak elmaradásával kapcsolatos panaszbeadványát Társaságunk alábbi elérhetőségeire küldheti meg:

- postai úton az alábbi levélcímre: H-1922 Budapest, Fundamenta-Lakáskassza Zrt., Oktatási és folyamatfejlesztési csoport,
- elektronikus úton az info@fundamenta.hu címre,
- faxon: 06 1/411-80-11,
- illetve benyújthatja személyesen ügyfélszolgálatunkon (Budapest II. ker. Tölgyfa u. 24., nyitvatartási idő: hétfő, kedd, csütörtök: 8-17 óráig, szerda: 9-18 óráig, péntek: 8-13 óráig)

Panaszbejelentésére, annak kézhezvételét követő 60 napon belül, postai úton, ajánlott levélben küldjük meg válaszunkat.

Mit kell tennie, ha kap elszámolást, de nem ért vele egyet?

Ha Ön a megküldött elszámolást vitatja, akkor az elszámolás kézhezvételétől számított 30 napon belül panasszal élhet a fenti elérhetőségeken. Fontos a határidő betartása, mivel annak elteltét követően panaszt benyújtani csak abban az esetben van lehetősége, ha Ön a panasz benyújtásában önhibáján kívül akadályozva volt (az akadályozás tényét igazolni szükséges). Ez esetben a panaszt az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy ha a panasz előterjesztésére határidőben nem kerül sor, azt a vonatkozó törvényben foglaltak szerint úgy kell tekinteni, hogy Ön az elszámolásban foglaltakat elfogadja. Ezt követően az elszámolás nem vitatható.

Mit kell tennie, ha nem kapott elszámolást?

Ha Ön nem kapott elszámolást, azonban álláspontja szerint Társaságunknak Önnel szemben a vonatkozó törvényekben foglaltak szerint elszámolási kötelezettsége áll fenn, **panasszal élhet a fenti elérhetőségeken, miután Társaságunk valamennyi érintett fogyasztó számára megküldte az elszámolást, és ennek tényét a www.fundamenta.hu honlapon közzétette.**

A panaszát legkésőbb az elszámolás befejezéséről szóló tájékoztató Társaságunk honlapján (www.fundamenta.hu „Elszámolási és forintosítási információk”) történő közzétételét követő 60 napon belül nyújthatja be. Ha Ön a panasz benyújtásában önhibáján kívül akadályozva van (az akadályozás tényét igazolni szükséges), az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjesztheti elő panaszát. Amennyiben az elszámolás befejezéséről szóló közzétételre 2015. december 31. napját követően került sor, az elszámolás hiányával kapcsolatos panaszát a közzétételt követő 60 naptári napon belül terjesztheti elő.

Mit kell tennie, ha nem ért egyet a panaszára kapott válasszal?

Amennyiben a panaszbeadványra kapott válasszal nem ért egyet és az elszámolást továbbra is vitatja, vagy nem kapott elszámolást és Ön szerint Társaságunk elszámolási kötelezettsége fennáll, vagy ha panaszát annak elkészsége miatt Társaságunk érdemi vizsgálat nélkül elutasította, **akkor a panaszt elutasító válaszelevél kézbesítésétől,** továbbá ha 60 napon belül nem kapott választ, **a panasz válaszadási határidő lejáratától számított 30 napon belül kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.** Ha ezen kérelem benyújtásában önhibáján kívül akadályoztatva volt (az akadályozás tényét igazolni szükséges), az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti az eljárást.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását Ön akkor kezdeményezheti, amennyiben Társaságunknál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és panasz elutasításra került. Ha Ön nem nyújtott be panaszt Társaságunkhoz, akkor a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

A kérelem az erre rendszeresített és kötelezően alkalmazandó nyomtatványon a benne foglalt állítások igazolása érdekében mellékelt okiratokkal együtt nyújtható be a kormányablakoknál vagy közvetlenül a Pénzügyi Békéltető Testülethez. A kérelem irányulhat a panasz

elkészítésére, az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítására és az elszámolás tartalmának vitatására adathiba vagy adathiány esetén.

A kérelmeket az e célra készített nyomtatványokon fogadja a Pénzügyi Békéltető Testület. Ha nem ezeken a nyomtatványokon történik a benyújtás, a Pénzügyi Békéltető Testület hiánypótlás keretében felhívja a kérelmezőt, hogy a nyomtatvány használata által érvényesítse jogait és pótolja a hiányt. A kérelmek benyújtásához alkalmazandó nyomtatványok elérhetők Társaságunk honlapján (www.fundamenta.hu) az „Elszámolási és forintosítási információk” cím alatt, illetve személyes ügyfélszolgálatunkon (Budapest II. ker. Tölgyfa u. 24.), vagy kérhetők a **Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700)**, illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://penzugyibekeltetotestulet.hu>) 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 Pénzügyi Békéltető Testület, ha azt a kérelmező vagy a pénzügyi szolgáltató írásban kéri, egyéb esetben meghallgatás nélkül dönt.

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 pénzügyi szolgáltatónak 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 majd arra, hogy lehetőség szerint a felek állapotjanak meg és az elszámolás tekintetében közöttük egyezség jöjjön létre. Ha ez sikerül, a Pénzügyi Békéltető Testület az egyezséget jóváhagyja, ha nem, döntést kell hoznia. Az elszámolás vitatása esetén döntése lehet a kérelem elutasítása, amennyiben a pénzügyi szolgáltató 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 pénzügyi szolgáltatót annak végrehajtására. A döntés mindkét fél számára kötelező.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, annak érdemében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye. E jogorvoslat is kérelem formájában kezdeményezhető és szintén az e célra rendszeresített nyomtatványokon nyújtható be. A nyomtatványok elérhetők Társaságunk honlapján (www.fundamenta.hu) az „Elszámolási és forintosítási információk” cím alatt, illetve személyes ügyfélszolgálatunkon (Budapest II. ker. Tölgyfa u. 24.) vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://penzugyibekeltetotestulet.hu>) is.

A jogorvoslatot kezdeményező kérelmeket a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. Ha jogorvoslati 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 nemperekes eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságon – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon – zajlik.