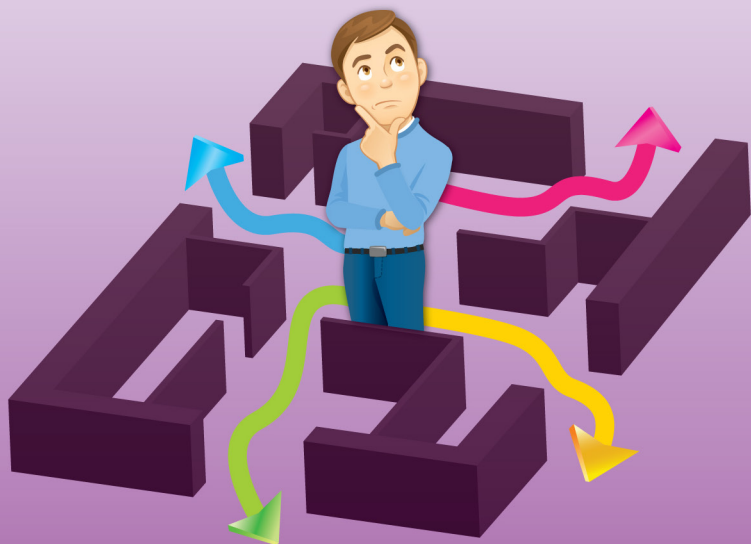


Teendők pénzügyi panaszok esetén



A pénzügyi szolgáltatókkal (például bankkal, biztosítóval) való ügyintézés során előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor úgy érezzük: a szolgáltató jogszerűtlenül vagy tisztességtelenül járt el velünk szemben. Ilyenkor fontos tisztában lennünk azzal, mit tehetünk, hogy a panaszunkra megnyugtató megoldást találjunk.

Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos kifogásunk, panaszunk esetén először közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónak kell jelezni a problémát, lehetőség szerint közösen keresve a megoldást. Csak ennek eredménytelensége esetén érdemes további fórumokhoz fordulni. A panasz szolgáltató általi kezelésének módjáról, az eljárás menetéről és a határidőkről legegyszerűbben a pénzügyi szolgáltató honlapján, vagy annak fiókjaiban elhelyezett panaszkezelési szabályzatból informálódhatunk, de az ügyintézők, illetve a telefonos ügyfélszolgálatok is szolgálnak felvilágosítással. A szolgáltató panaszkezelési eljárása törvény alapján térítésmentes, azért külön díjat nem számíthat fel.



Hogyan lehet a pénzügyi szolgáltatónál panaszt tenni?

Panaszt tehetünk **írásban** vagy akár **szóban**, például telefonon keresztül is. Szóbeli panasz esetén – ha azonnal nem oldható meg az ügyünk, vagy annak megoldásával nem értünk egyet – a szolgáltató **jegyzőkönyvet** vesz fel, amelynek egy másolati példányát átadja, vagy elküldi a részünkre. A **telefonon** tett panaszról **hangfelvétel** készül, amelyet kérésünkre a szolgáltató szintén rendelkezésre bocsát. Ügyünk mihamarabbi kivizsgálása érdekében célszerű írásbeli panaszunkhoz a **kifogásainkat alátámasztó dokumentumokat** is csatolni. A panasz megtételéhez szükséges írásos anyagokat az adott **intézmény panaszkezelési szabályzata** tartalmazza, érdemes tehát azt elolvasni. Ez rögzíti az **ügyféltől bekérhető adatokat** is. A panasz benyújtásához szintén **segítséget** jelenthet a PSZÁF honlapjáról letölthető **formanyomtatvány** is.

Mit kell tenni több különböző jellegű panasz esetén?

Ha az adott pénzügyi szolgáltatóval szemben több, különböző jellegű kifogásunk is felmerült, panasztételkor ezeket érdemes **külön-külön**

jelezni, és a **panaszok lényegét egyenként** rögzíteni, mivel az egyes kifogásokat a szolgáltató is egyenként vizsgálja és válaszolja meg.

Milyen határidőn belül kell a pénzügyi szolgáltatónak a panaszra válaszolnia?

A pénzügyi szolgáltató a panasztételt követő **30 napon belül köteles pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott írásbeli választ** adni, s azt eljuttatni hozzánk.

Elutasították a panaszomat, mit tegyek?

Amennyiben a pénzügyi szolgáltató a panaszt elutasította, vagy döntésével nem értünk egyet, az alábbi fórumokon érvényesíthetjük jogainkat.

- ✓ A **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez** (PSZÁF) lehet írásbeli fogyasztói kérelemmel fordulni, ha úgy ítéljük meg, hogy a pénzügyi szolgáltató **jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon** járt el velünk szemben. Amennyiben a szolgáltatóval a vitánk rendezésére tett korábbi kísérletünk eredménytelen volt, úgy **írásbeli, saját kezűleg aláírt, vagy az Ügyfélkapun keresztül benyújtott** kérelemmel lehet a PSZÁF-hoz fordulni. Kérelmünk tárgyában **90 napon belül várható döntés**, indokolt esetben a határidő 30 nappal meghosszabbítható. A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy korábban a pénzügyi szolgáltatónál megkíséreltük a kifogás rendezését.

Fontos tudni azonban, hogy a PSZÁF csak jogszabálysértés (pl. panaszunkra a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kaptunk választ, vagy a szolgáltató valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el. Egyedi szerződéses jogvitákban - így különösen szerződés megkötése, érvényessége, megszűnése - nem a PSZÁF-nak, hanem a Pénzügyi Békéltető Testületnek van hatásköre.

- ✓ A **Pénzügyi Békéltető Testület** (PBT) feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú **szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése**. A PBT eljárását **írásbeli kérelemmel** kezdeményezhetjük. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy a **PBT eljárása során eljárási díj, illeték nem terheli a fogyasztót**. Az eljárás során azonban adódhatnak olyan költségek, amelyek a felek oldalán a PBT eljárásának igénybevitelével összefüggésben igazoltan merültek fel. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. **Az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul**. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

A Felügyelet, illetőleg a PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk arra is a figyelmet, hogy eljárási jogkörük nem terjed ki a pénzügyi szolgáltató munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, továbbá a hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára.

A PBT elérhetőségei:

Központi levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Központi telefon: (36-1) 4899-100,

Központi fax: (36-1) 4899-102

<http://www.pszaf.hu/pbt>, pbt@pszaf.hu

- ✓ **Polgári peres bírósághoz** bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben vitarendezési fórumként a bíróságot választjuk, akkor azt követően már nem lehet igénybe venni a PBT eljárását.

Kézirat lezárva: 2012. október



**PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE**

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Telefon: 06-40-203-776

Fax: (36-1) 4899-102

E-mail: ugyfelszolgalat@pszaf.hu

Honlap: www.pszaf.hu

Pénzügyi tanácsadó irodahálózat weboldala:

<http://www.penzugyfogyaszto.hu/>

