

HIRDETMÉNY
AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATOS
ÜGYFÉLPANASZOK ÉS BEJELENTÉSEK KEZELÉSE
A HITEX PÉNZÜGYI ZRT-NÉL

1. A 2014. évi XXXVIII. törvény és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó fogyasztói kölcsönszerződések és pénzügyi lízingszerződések (a továbbiakban: fogyasztói kölcsönszerződések) adósaival és lízingbevevőivel (a továbbiakban: fogyasztókkal) történő **elszámolást és szerződésmódosulást** a Társaságnak (továbbiakban Társaság)
 - a **deviza alapú** fogyasztói kölcsönszerződések vonatkozásában **2015. március 1. napja és 2015. április 30. napja között**
 - a **forint alapú** fogyasztói kölcsönszerződések vonatkozásában **2015. augusztus 1. napja és 2015. szeptember 30. napja között**kell az érintett fogyasztóknak megküldeni.
2. A Társaság a panasz előterjesztésére és annak elintézésére – a 3-10. pontban foglalt eltérésekkel a Panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint jár el.
3. A 2014. évi XXXVIII. törvény és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó fogyasztói kölcsönszerződések fogyasztóival történő elszámolás és szerződésmódosulás kapcsán keletkező panaszt kizárólag írásban lehet előterjeszteni és azt a Társaság a panasz beérkezését követő 60 napon belül köteles megválaszolni.
4. A panaszok megválaszolását könnyíti, ha a fogyasztók a panaszokat és azok indokait a PANASZ BEJELENTŐ A FOGYASZTÓI KÖLCSÖNSZERZŐDÉS ELSZÁMOLÁSSAL, VALAMINT A KAMATMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN című panaszmintát felhasználásával teszik meg. A nyomtatvány elérhető a Társaság honlapján a „Elszámolási és forintosítási információk” cím alatt, valamint az ügyfélszolgálaton.
5. **A fogyasztó írásban panasszal élhet a Társasággal szemben a következő indokkal:**
 - 5.1. **ha a Társaság a fogyasztóval nem számolt el, és a fogyasztó álláspontja szerint a Társaságnak vele szemben a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve 2014. évi XL. törvény alapján elszámolási, valamint a 2014. évi LXXVII. törvény szerint szerződésmódosítási kötelezettsége áll fenn.**

A panaszt legkésőbb a „KÖZZÉTÉTEL ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSÉRŐL” című hirdetmény honlapon történő közzétételét követő 60 napon belül, ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjesztheti elő írásban.

Az írásban tett panasz benyújtásának módja:

A Társaságnak címezve

 - a) **postai úton (levelezési cím: 1061 Budapest, Andrásy út 10.);**
 - b) **telefaxon (+36 1-880-8699);**
 - c) **elektronikus levélben (e-mail: elszamolas@hitex-zrt.hu)**
 - d) **személyesen** vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a nyitvatartási idő alatt.
 - 5.2. **ha a fogyasztó a Társaság által a számára megküldött elszámolást/szerződésmódosulást vitatja.**

A fogyasztó a panaszt az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül nyújthatja be a Társasághoz. 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, az akadályoztatás tényét igazolni szükséges.

A megküldött elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatos panasz benyújtásának módja:

A Társaságnak címezve

 - a) **postai úton (levelezési cím: 1061 Budapest, Andrásy út 10.);**
 - b) **telefaxon (+36 1-880-8699);**
 - c) **elektronikus levélben (e-mail: elszamolas@hitex-zrt.hu)**
 - d) **személyesen** vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a nyitvatartási idő alatt.

6. Ha fentiek szerint a panasz előterjesztésére nem kerül sor, úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat a fogyasztó elfogadja. Ezt követően az elszámolás nem vitatható.
7. A panasz elutasítása esetén a Társaság a válaszában tájékoztatja a fogyasztót a jogorvoslati lehetőségekről, és megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, valamint panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén a fogyasztónak küldött elutasító válaszhoz csatolja a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás és a döntés elleni jogorvoslat szabályairól szóló „*TÁJÉKOZTATÓ A 2014. ÉVI XXXVIII. TÖRVÉNY ÉS A 2014. ÉVI XL. TÖRVÉNY HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ FOGYASZTÓI KÖLCSÖNSZERZŐDÉS ADÓSAIVAL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁS ÉS SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS (FORINTRA TÖRTÉNŐ ÁTVÁLTÁS, KAMATMÓDOSULÁS) KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVITA SZABÁLYAIRÓL*” című tájékoztatót.
8. Az elszámolás összecszerűségét érintően benyújtott panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén a **fogyasztó kifejezett kérésére** a Társaság a fogyasztónak küldött válaszhoz mellékeli az elszámolás teljes körű levezetését, valamint az elszámolás során figyelembe vett valamennyi adatot. E kötelezettség nem terheli a Társaságot, ha az elszámolás teljes körű levezetését, valamint az elszámolás során figyelembe vett valamennyi adatot korábban a fogyasztó rendelkezésére bocsátotta.
9. **Jogorvoslati lehetőség a panasz elutasítása esetén a Pénzügyi Békéltető Testületnél**
 - 9.1. A **panasz elutasítása esetén** a fogyasztónak – ha a panaszban foglaltakat továbbra is fenntartja – a Társaság álláspontjának kézbesítésétől számított 30 napon belül a **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását kell kezdeményeznie. Ha a kérelem benyújtásában akadályozva volt, akkor az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kell az eljárást kezdeményezni.
 - 9.2. **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 letölthetők** a Társaság honlapján, és **elérhetők** az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (elszámolással, szerződés módosulással kapcsolatos ügyekben levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők még az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://penzugyibekeltetotestulet.hu>) is.
10. **Jogorvoslati lehetőség a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben**
 - 10.1. **A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, 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** a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben 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.
 - 10.2. **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 nempéres eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságon – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon – zajlik.