

TÁJÉKOZTATÓ
a panaszkezelésre vonatkozó szabályokról,
a felülvizsgálat folyamatáról

Panasz a pénzügyi szolgáltatónál

- Ha Ön az elszámolásban foglaltakat vitatja, a **panaszt a pénzügyi szolgáltatóhoz** kell benyújtani az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül.
- Ha Ön akadályoztatva van (például: kórházi ápolás), az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén legkésőbb az elszámolás kézbesítésétől számított 120 napon belül kell panaszát benyújtani a pénzügyi szolgáltatóhoz. Az akadályoztatás tényét hitelt érdemlő módon igazolni kell.
- Amennyiben a levélben megküldött elszámolást Ön nem tudta átvenni – mert például elköltözött, vagy nem kapta meg az értesítést, vagy a kézbesítés akadályba ütközött –, de valamilyen módon értesült arról, hogy a pénzügyi szolgáltató megküldte az elszámolást, a tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2015. december 31. napjáig kell benyújtani panaszát a szolgáltatóhoz.

Ha Ön úgy véli, hogy a pénzügyi szolgáltatónak el kellett volna számolnia Önnel, azonban ez nem történt meg, panaszával meg kell várnia, míg a pénzügyi szolgáltató minden fogyasztót kiértesít, majd az internetes honlapján közzéteszi ezt. Amennyiben úgy véli, hogy meg kellett volna kapnia az elszámolást, de ez nem történt meg – és az internetes közzététel, valamint a hirdetmény szerint a pénzügyi szolgáltató az Ön hiteltípusával rendelkező fogyasztókkal már elszámolt, az internetes közzétételt követő 60 napon belül kell benyújtania panaszát a pénzügyi szolgáltatóhoz.

Ha Ön akadályoztatva van (például kórházi kezelés), az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül kell benyújtania panaszát. A jogszabályban meghatározottak szerint legkésőbb 2015. december 31. napjáig élhet panasszal, ezt követően már nem.

Ha a pénzügyi szolgáltató honlapján 2015. december 31. napja után jelenik meg a lista, amelyben leellenőrizheti, hogy Ön az értesítettek között volt-e, panaszát legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60. napig nyújthatja be.

FONTOS

Bármilyen típusú akadályoztatása esetén, minden esetben érdeklődjön a pénzügyi szolgáltatónál. A határidők túllépése esetén a pénzügyi szolgáltató automatikusan elutasítja az Ön panaszát.

A pénzügyi szolgáltatótól Ön kérheti az elszámolás részletes levezetését, amit a pénzügyi szolgáltatónak 5 munkanapon belül kell az Ön rendelkezésére bocsátania. Ez a részletes elszámolás az alapja a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** benyújtott panasznak, ugyanis ez alapján tudja tételesen ellenőrizni, hogy a pénzügyi szolgáltató vétette-e hibát az elszámolás során.