



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba lépés: 2017.07.01-től

Hatályba léptető határozat száma: 4/2017.07.03 sz. IG.h.

Az Agria Portfólió Zrt mint pénzügyi szervezet az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a pénzügyi szervezetek a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésükben sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfeleik igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket az Agria Portfólió Zrt a panasz ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A panasz ügyintézési szabályzat alapelve, hogy az Agria Portfólió Zrt-vel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a társaság tevékenységébe. További alapelv, hogy az Agria Portfólió Zrt a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

I. A panasz

1. Panasz a pénzügyi szervezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. A panaszos általában ügyfele a társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

III. Panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézés az egyedi ügyek ügyfélkapcsolati referense, mint panaszügyi ügyintéző végzi.
2. A panaszügyintézés során biztosítani kell a panaszügyi ügyintéző pártatlanságát és elfogulatlanságát, a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának megfelelő biztosítását.
3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.
4. A panaszügyintézés a Követeléskezelési és kereskedelmi ügyvezető, távollétében az Ügyfélkapcsolati csoportvezető irányítja, fogja össze és ellenőrzi.
5. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó a Követeléskezelési és kereskedelmi ügyvezető.

IV. Panasz felvétele

A panasz benyújtására a társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, melyek az alábbiak lehetnek:

a) szóban:

- aa) **személyesen:** a szóbeli panaszt a társaság ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, Eger, Kisasszony utca 34. 1. emelet alatti irodában, hétfőtől péntekig 8-16 óráig,
- ab) **telefonon:** a +36-36-545-138 telefonszámon, hétfői munkanapokon 8-20 óráig, keddtől péntekig 8-16 óráig.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Ezen a telefonszámon a társasághoz beérkező minden hívásról hangfelvétel készül, erre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.

b) írásban:

- aa) **személyesen vagy más által átadott irat útján** az Eger, Kisasszony utca 34. 1. emelet alatti irodában, hétfőtől péntekig 8-16 óráig, folyamatosan fogadja:
- ab) **postai úton** a 3301 Eger, Pf.: 374 levelezési címen,
- ac) **telefax útján** a +36-36-545-137 telefax számon,
- ad) **elektronikus levélben:** a titkarsag@agriaportfolio.hu e-mail címen

V. A panasz kivizsgálása

1. Szóbeli panasz

A személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjazás nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz kivizsgálását követően a válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A telefonon történt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon történt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy kell eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételt öt évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A személyesen közölt, de azonnal ki nem vizsgált, és az írásbeli panasszal kapcsolatos álláspontját a társaság 30 napon belül megküldi az ügyfél részére.

Ha a kivizsgálás azonnal nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és a társaság álláspontjáról az 1. számú melléklet szerinti Panaszfelvételi jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek egy másolati példányát az ügyfél részére át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek 30 napon belül tértivevényes levél formájában meg kell küldeni. Személyes átvétel esetén a jegyzőkönyv átvételét az ügyféllel igazoltatni kell (dátum, aláírás),

Amennyiben jegyzőkönyv felvétele válik szükségessé, a jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- az ügyfél neve
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszáma, illetve az ügyfél azonosítója,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon történt szóbeli panasz kivételével- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz

Lehetővé kell tenni, hogy az ügyfél írásbeli panaszának benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazhasson.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül tértivevényes levél formájában meg kell küldeni az ügyfélnek.

VI. A társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől

- neve,
- szerződésszám, illetve hitelazonosító szám,

- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a társaságnál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VII. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172, telefon: 06-80/203-776, e-mail: pbt@mnk.hu);
- b) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777. telefon: 06-80/203-776, e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnk.hu);
- c) bíróság.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A fogyasztókkal kötött kölcsönszerződések elszámolásával kapcsolatban a 2. számú mellékletben szereplő panaszbejelentő nyomtatványt kell biztosítani az ügyfél részére, az érkezett panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén a fogyasztónak küldött elutasító válaszhoz a jogorvoslatra vonatkozóan csatolni kell a 3. számú melléklet szerinti tájékoztatást.

VIII. A panasz nyilvántartása

Az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni, melynek az alábbiakat kell tartalmazni:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a rendezés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A fogyasztókkal kötött kölcsönszerződések elszámolásával kapcsolatban az érkezett panaszokról elkülönített nyilvántartást kell vezetni, melyben meg kell jelölni azt is, hogy az ügyfél kért-e korábban részletes elszámolást.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

A telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni.

A Panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben ki kell függeszteni és a honlapon is közzé kell tenni.

IX. A panaszügy intézése

1. A társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt 30 napos határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

2. A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a panaszügyi ügyintéző az ügyfélkapcsolati referenssel együtt az ügyfél aktájában található dokumentáció, az analitikus és főkönyvi nyilvántartások adatai alapján, ha szükséges, külső szervek adatszolgáltatásának felhasználásával tényvázlatot készít, amit döntésre beterjeszt a társaság elnök-ügyvezetőjének, aki döntést hoz a panasz megoldásával kapcsolatban. A panaszügyi ügyintéző feladata a válasz határidőben történő továbbítása az érintettek részére. A válaszlevelet valamint a további dokumentációt a panaszügyi ügyirat sorszámával el kell látni és csatolni kell hozzá.

3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

5. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatárs lehetőleg rendelkezzen széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

6. A társaság a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván a VIII. fejezetben foglaltaknak megfelelően.

X. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat a társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában

pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

2. A társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a felügyeleti adatszolgáltatás valamint a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

3. A társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

4. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

5. A társaság a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Záró rendelkezés:

Ezen szabályzatot az Agria Portfólió Zrt. Igazgatósága 2017.07.03. napján megtartott ülése megtárgyalta, a 4/2017.07.03. IG.h. számú határozatával elfogadta és 2017.07.01. napjával hatályba léptette.

.....
Igazgatóság elnöke

A jegyzőkönyv másolatot az ügyfélnek a vállalkozás köteles átadni.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT 1. SZÁMÚ MELLÉKLETE

PANASZFELVÉTELI
JEGYZŐKÖNYV

Panasszal érintett szolgáltató neve: Címe:	AGRIA PORTFÓLIÓ ZRT. 3300 EGER, II. RÁKÓCZI F. U. 44. VII/52.
Ügyfél neve: Lakcíme (székhely): Levelezési címe:	
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
Az ügyfél panaszának részletes leírása:	
A panasszal érintett kifogások rögzítése:	

A panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám:	
Az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A pénzügyi vállalkozás nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges):	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

Az ügyfél (fogyasztó) aláírása

**PANASZ BEJELENTŐ A FOGYASZTÓI KÖLCSÖNSZERZŐDÉS ELSZÁMOLÁSSAL,
FORINTOSÍTÁSSAL, VALAMINT A KAMATMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN**

A 2014. évi XXXVIII. törvény hatálya alá tartozó a pénzügyi intézmény fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XL. törvény, valamint az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvény alapján.

Felek adatai

Panasszal érintett pénzügyi intézmény	
Pénzügyi intézmény megnevezése:	

Ügyfél	
Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja születési neve:	
Szerződés száma/hitelszámla száma/:	
Ügyfélszám/ügyiratszám:	
Lakcím/:	

Levelzési cím:	
Telefonszám:	
Csatolt dokumentumok (pl. bankszámlakivonat, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. bankfiók megnevezése, címe):*

Panasz oka (megtelemő/két sziveskedjen megjelölni):

- elszámolás elmaradása
- elszámolás tartalmával kapcsolatos panasz
- forintra történő átváltással
- kamatmódosítással kapcsolatos panasz

II. Részletes elszámolás igénylése (amennyiben a részletes elszámolást igénybe kívánja venni, és azt korábban nem kapta meg, akkor sziveskedjen a négyzetben megjelölni)

- a panasz részbeni, vagy teljes elutasítása esetén kérem a teljes elszámolás megküldését

III. A panasz részletes leírása:

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes, vagy ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett pénzügyi szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 60 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Kelt:

Aláírás:

Személyes ügyintézés esetén az átvétel igazolása (pénzügyi intézmény tölti ki):

További ügyintézésre napon átvettem:.....

Átvevő aláírása

Panaszkezelési szabályzat 3. sz. melléklete

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

Ha az elszámolás címzettjeként szereplő fogyasztó (a továbbiakban: címzett) a pénzügyi intézménynek az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatosan közölt álláspontjával nem ért egyet és az elszámolást/ szerződésmódosulást továbbra is vitatja, vagy nem kapott elszámolást, illetve módosított szerződést a pénzügyi intézménytől és szerinte annak elszámolási, illetve szerződésmódosítási kötelezettsége fennáll, továbbá ha panaszát annak elkésettsége miatt a pénzügyi intézmény érdemi vizsgálat nélkül elutasította, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

Az elszámolás vitatására jogosult az is, aki az elszámolásnak nem címzettje, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél (a továbbiakban: elszámolás vitatására jogosult), és az elszámolás másolatának kérésére jogosult. Az elszámolást az elszámolás vitatásra jogosult vonatkozásában is abban az időpontban kell kézbesítettnek tekinteni, amely időpontban az az elszámoláson címzettként megjelölt számára kézbesítettnek tekintendő. Erről a pénzügyi intézmény tájékoztatást köteles adni.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását a címzettként elszámolást kapott fogyasztó, illetve az elszámolás vitatására jogosult, másolattal rendelkező hitelfelvevő (lízingbevevő) kötelezett (a továbbiakban együtt: fogyasztó) a panaszát elutasító, pénzügyi intézmény által küldött válasz kézbesítésétől számított 30 napon belül kezdeményezheti. Ha a jogosultak bármelyike a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti az eljárást. Az akadályoztatás tényét igazolni szükséges.

A Pénzügyi Békéltető Testület az elszámolás és szerződésmódosulással kapcsolatos jogvitákban három nyomtatványt rendszeresített. A nyomtatványok elérhetők a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf. 670; Telefon: +06-80/203-776), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi intézmények, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is.

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>)

1. Amennyiben a pénzügyi intézmény az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatos panaszt elutasította, azonban a fogyasztó az elszámolást/szerződésmódosulást továbbra is

vitatja, a benyújtott kérelemben be kell mutatnia a helytelen adatot, illetve számítási hibát és annak okát is. Ennek feltétele, hogy a kérelmező rendelkezzen az ügylettel kapcsolatban minden olyan információval és adattal, melynek segítségével a pénzügyi intézmény által küldött elszámolást és módosított szerződést ellenőrizni tudja és a számítási hiba, ha van, azonosítható. Erre az esetre a „151. Kérelem helyes elszámolás megállapítása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó. Amennyiben a kérelem nem tartalmazza a számítási hiba bemutatását és annak okát sem jelöli meg a kérelmező, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet hiánypótlásra visszaküldheti és határidő tűzésével felszólíthatja a kérelmezőt a jelzett hiányok pótlására. Ha a hiányosságok pótlása az adott határidőre nem történik meg vagy a hiányt a kérelmező nem pótolta, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet elutasíthatja és az eljárást megszüntetheti.

2. Ha a pénzügyi intézmény az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatos panaszt arra hivatkozással utasította el, hogy az elkésett, a fogyasztó jogorvoslattal élhet, amennyiben megítélése szerint panaszát határidőben nyújtotta be, azt mégis elutasította a pénzügyi intézmény annak érdemi vizsgálata nélkül. Kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy a panasz nem volt elkésett és kötelezze a pénzügyi intézményt arra, hogy a panaszeljárást folytassa le, ennek keretében a panasszal érdemben foglalkozzon. E kérelem esetében a kérelmezőnek meg kell indokolnia, hogy a panasz miért nem volt elkésett és mellékelnie kell minden olyan dokumentumot, amellyel állításait alátámasztja. Erre az esetre a „152. Kérelem panaszeljárás lefolytatása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó.

3. Ha a fogyasztó nem kapott elszámolást vagy a szerződésmódosulásról szóló tájékoztatót, az elszámolási/ szerződésmódosítási kötelezettség fennállásának megállapítása érdekében kezdeményezhet eljárást, a „153. Kérelem elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában” c. nyomtatvány benyújtásával. Ebben az esetben is indokolnia kell, hogy az elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettség mely jogszabály alapján és miért áll fenn, valamint a kérelemhez csatolnia kell minden olyan iratot, melyből megállapítható, hogy mely fogyasztói kölcsönszerződés vonatkozásában és miért van elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettsége a pénzügyi intézménynek.

Ugyanazon szerződés alapján indult és folyamatban lévő eljárás esetén a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmeket együtt bírálja el, ezért a kérelmező, amennyiben tudomással bír arról, hogy rajta kívül más jogosult is eljárást indított a Pénzügyi Békéltető Testület előtt, erről a Pénzügyi Békéltető Testületet a kérelemben tájékoztatja.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes, de a felek saját költségeiket maguk viselik, az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült kérelmezői költségek megtérítésére nincs mód. A kérelmező magát személyesen vagy meghatalmazott útján képviselheti, meghatalmazott bárki lehet.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását írásban folytatja le és 90 napon belül befejezi. Ez a határidő a hiánytalan és teljes kérelem beérkezésétől kezdődik. A Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet és annak mellékleteit az érintett pénzügyi intézménynek megküldi és felhívja arra, hogy 15 napon belül válasziratban érdemben nyilatkozzon a kérelemben foglaltakra, továbbá esetleges egyezségi ajánlatát közölje, és a teljes választ küldje meg a kérelmezőnek postai úton. Az eljárásban a Pénzügyi Békéltető Testület akkor tart meghallgatást, ha megítélése szerint az ügy körülményei azt indokolják.

A Pénzügyi Békéltető Testület törekszik arra, hogy a felek megállapodást kössenek, közöttük egyezség jöjjön létre. Ha ez sikerül, és az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a Pénzügyi Békéltető Testület az egyezséget jóváhagyja, egyéb esetekben a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti, vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz a pénzügyi intézményre vonatkozóan. A döntés mindkét fél számára kötelező.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárást megszüntető vagy kötelezést tartalmazó határozatával szemben, annak érdekében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye. Ha jogorvoslati jogával bármelyik érintett fél él, a Pénzügyi Békéltető Testület határozata nem végrehajtható mindaddig, amíg az illetékes bíróság e kérelem tárgyában jogerős döntést nem hoz. A bíróság előtti jogorvoslat nemperes eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbírószágon – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon – történik. E jogorvoslat is kérelem formájában kezdeményezhető és az e célra rendszeresített nyomtatványokon nyújtható be a Pénzügyi Békéltető Testülethez, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. A nyomtatványok elérhetők a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől, illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi intézmények, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is.”

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/birosagi-polgari-nem-peres-eljarashoz-szukseges-nyomtatvanyok>)