

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELŐTTI ELJÁRÁS

Ha a fogyasztó a Credit-Faktor Pénzügyi Zrt.-nek az elszámolással kapcsolatosan közölt álláspontjával nem ért egyet és az elszámolást továbbra is vitatja, vagy nem kapott elszámolást és szerinte annak elszámolási kötelezettsége fennáll, továbbá ha panaszát annak elkésettsége miatt a Credit-Faktor Pénzügyi Zrt. érdemi vizsgálat nélkül elutasította, a 2014. évi XL. törvény 22. § - 29. § rendelkezései alapján kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

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. Amennyiben 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 továbbá a Credit-Faktor Pénzügyi Zrt. ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében (1137 Budapest, Radnóti Miklós utca 21/B I/2., Telefon: +36 1 2397226), vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók (www.cfaktor.hu), valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://www.mnb.hu/bekeltetes>) is.

A kérelem irányulhat a panasz elkésettségére, az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítására és az elszámolás tartalmának vitatására adathiba vagy adathiány esetén, valamint ez utóbbi vitatásakor a jelzáloghitelek és az ingatlanlízing ügyletek kapcsán a forintosításra is.

1. Amennyiben a Credit-Faktor Pénzügyi Zrt. az elszámolással kapcsolatos panaszt elutasította, azonban a fogyasztó az elszámolást 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 szolgáltató 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 visszaküldi, és határidő tűzésével felszólítja 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 elutasítja, és az eljárást lezárja.

Az eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány minta az alábbi elérhetőségen található:

<http://www.mnb.hu/letoltes/151-kerelem-helyes-elszamolas-megallapitasa-targyaban05-18-3.pdf>

1. Ha a Credit-Faktor Pénzügyi Zrt. az elszámolással kapcsolatos panaszt arra hivatkozással utasította el, hogy az elkésett, a fogyasztó jogorvoslattel élhet, amennyiben megítélése szerint panaszát határidőben nyújtotta be, azt mégis elutasította a pénzügyi szolgáltató annak érdemi vizsgálata nélkül. Kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy a panasz nem volt elkésett, így annak elutasítása nem volt jogszerű és kötelezze a pénzügyi szolgáltatót arra, hogy a panaszeljárást folytassa le, ennek keretében a panasszal érdemben foglalkozzon. E kérelem esetében a kérelmezőnek meg kell indokolnia, hogy a panasza miért nem volt elkésett és mellékelnie kell minden olyan dokumentumot, mely állításának bizonyítását célozza. Erre az esetre a „152. Kérelem panaszeljárás lefolytatása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó.

Az eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány minta az alábbi elérhetőségen található:

<http://www.mnb.hu/letoltes/152-kerelem-helyes-elszamolas-megallapitasa-targyaban05-18-2.pdf>

3. Amennyiben a fogyasztó az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása érdekében kezdeményez eljárást, a „153. Kérelem elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó. Ebben az esetben is indokolnia kell, hogy az elszámolási 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 kötelezettsége a pénzügyi szolgáltatónak.

Az eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány minta az alábbi elérhetőségen található:

<http://www.mnb.hu/letoltes/153-kerelem-elszamolasi-kotelezettseg-fennallasanak-megallapitasa-targyaban05-18-2.pdf>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó számára eredménytelen panaszkezelési eljárás végeztével a Credit-Faktor Pénzügyi Zrt. elutasító válaszána k kézbesítésétől számított 30 napon belül kezdeményezhető. Ha a fogyasztó 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 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 szolgáltatóna k 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 válaszá t és esetleges egyezségi ajánlatát a kérelmezővel is.

A Pénzügyi Békéltető Testület a jövőben is törekszik majd arra, hogy lehetőség szerint a felek állapodjanak 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 szolgáltató t annak végrehajtására. A döntés mindkét fél számára kötelező.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, annak érdekében, 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 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://www.mnb.hu/bekeltetes>) is.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testülete hatáskörébe utalt határozatok bírósági felülvizsgálata iránti kérelmek űrlapjainak letöltésére a 11/2015. (VI. 15.) IM rendeletben foglaltak alapján itt van lehetőség:

<http://birosag.hu/kozerdeku-informaciok/deviza-es-forinthitelek-elszamolasi-es-forintositasi-jogorvoslati>

Az űrlapok alkalmazása 2015. július 8. napjától kötelező.

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 nemperes eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságon - a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon - zajlik.