

## Elszámolással kapcsolatos panasz benyújtására, panaszkezelésre vonatkozó tájékoztatás

Ügyfelünknek lehetősége van társaságunk elszámolása kapcsán panaszbeadvány előterjesztésére.

Panaszbeadvány előterjesztésére sor kerülhet:

- amennyiben ügyfelünk elszámolás iránti kérelmének előterjesztését követő 30 napon belül társaságunk nem küldte meg az elszámolást;
- amennyiben társaságunk késve küldte meg az elszámolást;
- amennyiben ügyfelünk az elszámolás tartalmával nem ért egyet (ebben az esetben kérjük, pontosan jelölje meg, melyik résszel nem ért egyet, milyen adat-, számszaki vagy egyéb hibára hivatkozik).

A panasz kizárólag írásban terjeszthető elő:

- postai úton társaságunk 1085 Budapest, József krt. 77-79. fszt. 2. alatti levelezési címére,
- személyesen társaságunk 1085 Budapest, József krt. 77-79. fszt. 2. alatti ügyfélszolgálatán
- faxon a +36-1-411-1249 fax számra,
- elektronikus úton pedig [ugyfelszolgalat@omegacredit.hu](mailto:ugyfelszolgalat@omegacredit.hu) e-mail címre.

Az elszámolással kapcsolatos panasz megtételére szolgáló nyomtatványt letöltheti honlapunkról (lásd alább), illetve az elérhető az 1085 Budapest, József krt. 77-79. fszt. 2. sz. alatti ügyfélszolgálatunkon. A nyomtatvány használata nem kötelező.

Az elszámolással kapcsolatos panasz benyújtására ügyfelünknek társaságunk elszámolásának átvételét követő vagy az elszámolás elkészítésére nyitva álló határidő elteltét követő 30 napon belül van lehetősége. Ezen időtartam elteltét követően ügyfelünk abban az esetben terjeszthet elő panaszt, ha annak megtételében akadályoztatva volt. Ez esetben az akadályoztatás megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő panaszbeadványát, az akadályoztatás tényét azonban igazolnia kell. Ha a panasz előterjesztésére határidőben nem kerül sor, úgy tekintendő, hogy ügyfelünk az elszámolásban foglaltakat elfogadja. Társaságunk a panaszt annak kézhezvételét követő 60 napon belül válaszolja meg, válaszában megküldi indokolással ellátott álláspontját, illetve a panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén az elutasító válaszhoz ügyfelünk jogorvoslati lehetőségeire vonatkozó részletes tájékoztatót csatol.

### A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás

Amennyiben ügyfelünk társaságunkhoz előterjesztett panaszára társaságunk elutasító választ küldött, és ügyfelünk társaságunk álláspontjával nem ért egyet, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelmet az e célra készített nyomtatványokon kell benyújtani. 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 elérhetők alább, továbbá társaságunk 1085 Budapest, József krt. 77-79. fszt. 2. alatti ügyfélszolgálatán, továbbá kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók honlapjáról, valamint a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is a következő linken: <http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

## Nyomtatványok:

a) Amennyiben álláspontja szerint társaságunk elszámolása helytelen adatot, számítási hibát tartalmazott, az e tekintetben társaságunkhoz benyújtott panaszja elutasításra került, és Ön álláspontját továbbra is fenntartja, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

### **151 Kérelem - helyes elszámolás megállapítása tárgyában**

b) Amennyiben társaságunk az Ön panaszát elkésettség miatt elutasította, Ön azonban ezzel nem ért egyet, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

### **152 Kérelem - panasz eljárás lefolytatása tárgyában**

c) Amennyiben Ön társaságunktól kérte az elszámolás elkészítését, és társaságunk ennek nem tett eleget, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

### **153 Kérelem - elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában**

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésekor az Ön kérelmének tartalmaznia kell az arra irányuló határozott kérelmet, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy

- a) az elszámolás az általa megjelölt helytelen adatot, illetve számítási hibát tartalmazza, és állapítsa meg a helyes elszámolást, továbbá kötelezze a pénzügyi intézményt annak végrehajtására; vagy
- b) a panasz nem volt elkésett és így a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi intézmény a panasz eljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panasz eljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni; vagy
- c) a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint fennáll, és kötelezze az elszámolásra.

A kérelemben be kell mutatni:

- a) a helytelen adatot, illetve számítási hibát és annak okát is,
- b) annak indokát, hogy a panasz miért nem volt elkésett,
- c) annak indokát, hogy a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint miért áll fenn.

A kérelemhez mellékelni kell az állítást alátámasztó iratokat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását ügyfelünk társaságunk panaszbeadványra válaszként megküldött elutasító válaszában kézbesítésétől számított 30 napon belül kezdeményezheti. Ha ügyfelünk 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 döntésével szemben, annak érdemében, 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 nyomtatvány elérhető a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy a <http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/birosagi-polgari-nem-peres-eljarashoz-szukseges-nyomtatvanyok> linken.

A jogorvoslatot kezdeményező kérelmeket a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. Ha jogorvoslati jogával bármelyik érintett fél (az ügyfél vagy az elszámolást készítő pénzügyi intézmény) 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 járásbírószágon - a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon – zajlik.