

NHB Pénzügyi Zrt.

Az elszámolási törvényben érintett kölcsönszerződésekből adódó követelések különös panaszkezelésére és az elszámolás felülvizsgálatára vonatkozó szabályzat

2015. 06. 19.

I. Előzmények

I.1. Jelen Szabályzat célja, hogy az NHB Zrt. Panaszkezelési szabályzatához kapcsolódva összefoglalja azokat az egyedi szabályokat, amelyek az Elszámolási törvényben meghatározott elszámolással érintett fogyasztói kölcsönszerződésből eredő követelés vonatkozásában megküldött elszámolással kapcsolatos panaszügyintézésre vonatkoznak.

Az NHB Pénzügyi Zrt. (továbbiakban: Társaság) a korábban kialakított és a Panaszkezelési szabályzatban rögzített panaszkezelési eljárását a jelen szabályzatban foglalt eltérésekkel gyakorolja.

II. Elszámolási panaszkezelés egyedi felelőse

II.1. Az Elszámolási törvényben érintett, fogyasztói kölcsönszerződésekből adódó követelések elszámolásához kapcsolódó panaszkezelési tevékenység felelőse a Társaság Vezető követeléskezelője. Minden, az elszámolásból eredő fogyasztói panasz kezelése az ő hatáskörébe tartozik.

A Vezető Követeléskezelő feladatkörébe tartozik azon külön nyilvántartás vezetése is, amelyben az elszámolással kapcsolatos beérkező panaszügyeket nyilvántartja.

III. Elszámolásból adódó különös panaszkezelési intézkedések

III.1. Elszámolási panaszkezelés hatálya

Az Elszámolási törvény felülvizsgálati eljárásának rendelkezései és határidői a Társaság által kibocsátott elszámolásokra vonatkoznak. Az eredeti kölcsönügylettel kapcsolatos elszámolást, a kölcsönnyújtó pénzügyi intézmény fogja az Ügyfélnek megküldeni és azzal kapcsolatos panaszokat a kölcsönnyújtó pénzügyi intézményhez kell benyújtani.

A panaszt az az Ügyfél nyújthatja be, akinek a részére a Társaság az elszámolást megküldte. A panasz benyújtására jogosult továbbá az a másolatra jogosult személy is, aki az elszámolásban címzettként nem szerepelt, de a szerződésben szerződő fél (adóstars) volt.

III.2. A panasz benyújtásának okai

Az Ügyfél az elszámolással kapcsolatban két okra alapított panaszkérelmet nyújthat be a Társasághoz. Egyrészt vitathatja az elszámolást, másrészt pedig azt, ha a Társaság nem számolt el az Ügyféllel, holott az Ügyfél álláspontja szerint erre a Társaság köteles lett volna.

Az egyéb okokra alapított panaszokat a Panaszkezelési szabályzatában foglaltak szerint kell kezelni.

III.3. A panasz benyújtásának határideje

Amennyiben az Ügyfél a Társaság által a számára megküldött **elszámolást vitatja**, az elszámolás **kézbesítésétől számított 30 napon belül** panasszal élhet az Társaság felé. Ha az Ügyfél 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.

Ha az elszámolás az Ügyfél által megjelölt lakóhelyről „cím nem azonosítható”, „címezett ismeretlen”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve: meghalt” jelzéssel érkezik vissza, a panasz az elszámolásról való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, ha az Ügyfél a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjeszthető elő.

A tudomásszerzés időpontja

- a) ha nem kereste jelzéssel érkezik vissza: a kézbesítés megkísérlését követő 10. munkanap,
- b) ha „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza: a kézbesítés megkísérlésének napja,
- c) ha „cím nem azonosítható”, „címezett ismeretlen”, „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve: meghalt” jelzéssel érkezik vissza: az elszámolásra köteles pénzügyi intézmény valamennyi érintett Ügyfele részére történő elszámolás megküldésének tényét igazoló közlemény honlapján történő közzétételét követő harmincadik nap.

Ha az eredeti kölcsönnyújtó valamennyi érintett ügyfele részére történő elszámolás megküldésének tényét igazoló közlemény honlapon történő közzétételére 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, a panasz legkésőbb a honlapon való közzétételét követő 60 napon belül terjeszthető elő.

Hagyatéki eljárás, póthagyatéki eljárás esetén az akadály megszűnésétől számított határidőt a hagyatéki eljárás, póthagyatéki eljárás befejezésétől kell számítani, ha a Társaság részére a valamennyi érintett Ügyfél részére történő elszámolás megküldésének tényét igazoló közlemény az eredeti kölcsönnyújtó honlapján való közzétételét követő 30 napon belül igazolható módon bejelentésre kerül a hagyatéki eljárás, póthagyatéki eljárás megindítása vagy az, hogy a hagyatéki eljárás, póthagyatéki eljárás már folyamatban van. Ha a hagyatéki eljárás, póthagyatéki eljárás befejezésére 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, a panasz legkésőbb a hagyatéki eljárás, póthagyatéki eljárás befejezését követő 60 napon belül terjeszthető elő.

Az elszámolást a másolatra jogosult személy vonatkozásában is abban az időpontban kell kézbesítettnek tekinteni, amely időpontban az az elszámoláson címeztként megjelölt számára kézbesítettnek tekintendő.

Ha panasz előterjesztésére nem kerül sor, azt úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat az Ügyfél elfogadja. Ezt követően az elszámolás nem vitatható.

Ha az Ügyfél álláspontja szerint a Társaságnak vele szemben **elszámolási kötelezettsége áll fenn, de elszámoló levelet nem kapott**, a panasz az eredeti kölcsönnyújtó valamennyi érintett ügyfele részére történő elszámolás megküldésének tényét igazoló közlemény honlapon történő közzétételét követő 60 napon belül nyújtható be. Ha az Ügyfél a panasz benyújtásában akadályozva volt, a panaszt az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjesztheti elő.

Ha az eredeti kölcsönnyújtó honlapján való közzétételre 2015. december 31. napját követően kerül sor, a panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő hatvan napon belül terjeszthető elő.

Az akadályoztatás tényét minden esetben köteles az Ügyfél hitelt érdemlően igazolni.

III.4. A panasz benyújtásának módja

Az Ügyfél panaszt **kizárólag írásban** terjeszthet elő, amelyet az Társaság – az általános szabályoktól eltérően – a panasz beérkezését követő **60 napon belül** köteles megválaszolni.

Írásban benyújtottnak minősül a panasz, ha azt postai úton, elektronikus úton vagy telefaxon küldi meg az Ügyfél a Társaság részére, illetve az is, ha a papírra rögzített panaszát az Ügyfél személyesen vagy meghatalmazottja útján adja át a Társaságnak. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a panaszhoz minden esetben csatolni szükséges a meghatalmazást is. A meghatalmazás meglétének, illetve tartalmi megfelelőségének vizsgálata a panaszkezelésért felelős személy feladata.

A panasz a Társaság honlapján megtalálható „Panasz bejelentő a fogyasztói kölcsönszerződés elszámolásával kapcsolatban” megnevezésű nyomtatványon nyújtható be, de a más formában benyújtott panaszt is el kell fogadni.

III.5. A panaszügyintézésért felelős személy feladatai:

- köteles minden egyes, elszámolással érintett panaszt beérkezésének napján érkeztető bélyegzővel ellátni és a külön nyilvántartásban rögzíteni,
- a postai úton vagy személyesen leadott panasz szkennelt példányát, illetve az e-mailen vagy telefaxon érkezett panasz kinyomtatott és szkennelt példányát köteles elektronikus mappába elhelyezni;
- a papír alapú, illetve a kinyomtatott panaszokat köteles az erre kijelölt dossziében időrendben lefűzni és megőrizni;
- a rögzítést követően megvizsgálja, hogy a panasz határidőn belül érkezett-e, illetve azt, hogy az akadályoztatás ténye igazolásra került-e. Az akadályoztatás tényének igazolása az Ügyfél által megjelölt bizonyíték vizsgálatával történik, de annak minden

érdemben hitelt érdemlően igazolnia kell az akadályoztatás tényét (pl: repülőjegy, kórházi zárójelentés, orvosi igazolás).

- amennyiben a panasz határidőn túl érkezett be a Társasághoz, ennek tényét köteles közölni a panaszos Ügyféllel;
- amennyiben a panasz határidőn belül érkezett be a Társasághoz, köteles a panaszt teljes körűen kivizsgálni. A kivizsgálás a panaszlevélben foglalt valamennyi körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz megválaszolásához szükséges, a panaszkezelésért felelős személy a szükséges információt határidő megjelölése mellett bekéri az illetékes munkatárstól. Ha a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt;
- a panasz teljes körű kivizsgálását követően köteles a válaszlevelet elkészíteni akként, hogy a panaszos Ügyfél minden egyes panaszára, kifogására külön, közérthető módon válaszol, válaszát lehetőség szerint magyarázattal látja el. A panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén annak indokát is le kell írni. A panasz megválaszolása során a Panaszkezelési szabályzatában foglaltak szerint kell eljárni;
- a válaszlevélben minden esetben köteles kitérni a jelen szabályzat III.7. pontjába foglalt jogorvoslati lehetőségekre is.

Ha az elszámolás vitatására jogosult személy olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt, amely miatt már van folyamatban panasz eljárás, akkor a panaszokat együtt kell kezelni. Ebben az esetben a megválaszolásra nyitva álló határidőt a később érkezett panasz beérkezésétől kell számítani.

Ha az Ügyfél a panaszában foglaltak szerint az elszámolás részletes levezetését is kéri, a panaszkezelésért felelős személy köteles azt 5 munkanapon belül az Ügyfél részére megküldeni, függetlenül attól, hogy a panasz válaszadási határideje még nem járt le.

A panaszügyintézésért felelős személy további feladata hogy a panasszal és az arra adott válasszal kapcsolatos minden fontos tény a fentiekben megjelölt nyilvántartásban rögzítsen.

A válaszlevelet elkészíteni a cégjegyzésre jogosulttal aláíratni. A válaszlevelek szkennelt példányát a Panaszkezelés elektronikus mappába kell lementeni.

A válaszlevélhez minden esetben csatolni kell az 58/2014. (XII.17.) MNB rendelet 8. számú mellékletében található tájékoztatót.

III.6. A panasz megválaszolásának határideje

A panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét magába foglaló válaszlevelet a panasz kézhezvételétől számított **60 napon belül** (szemben a 30 napos általános panasz ügyintézési határidővel) kell megküldeni az Ügyfélnek! A panaszra adott válasz megküldése postai úton tértivevényes levélként történik. Amennyiben az Ügyfél kifejezetten kéri, a válaszlevél megküldése – a postai kézbesítés mellett – elektronikus úton is megtörténhet.

Ha az elszámolás vitatására jogosult adóstárs ugyanazon okból nyújt be panaszt, amely okból már más az adott elszámolást vitatta, az elszámolás vitatására jogosult személyt elegendő a

korábbi álláspontról vagy a panasz orvoslásáról - adott esetben az új elszámolás másolatának egyidejű megküldésével - tájékoztatni. Ha az elszámolást olyan okból vitatják, amelyet bíróság már jogerősen elbírált, erről kell tájékoztatást adni.

III.7. Jogorvoslati lehetőségek a panasz elutasítása esetén

A **panasz elutasítása esetén az Ügyfélnek** - 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.

Erről a panaszügyintézésért felelős személy a válaszában köteles tájékoztatni az Ügyfelet, és megjelöli a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét (1525 Budapest, BKKP, Pf. 172).

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozata a Társaságot akkor is kötelezi, ha sem általános, sem egyedi alávetést nem tett. Erről a tényről szintén köteles a panaszügyintézésért felelős személy tájékoztatni az Ügyfelet.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását követően az **Ügyfél**, illetve a **Társaság jogosult nemperes eljárásban a döntés megváltoztatását kérni**. A polgári nemperes eljárás lefolytatására az Ügyfél lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróság – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróság - illetékes. Belföldi lakóhely hiányában az illetékességet az Ügyfél tartózkodási helye alapozza meg; ha az Ügyfélnek tartózkodási helye ismeretlen vagy külföldön van, az utolsó belföldi lakóhely irányadó, ha pedig ez nem állapítható meg vagy az Ügyfélnek belföldön lakóhelye nem is volt, az illetékességet a Társaság székhelye alapítja meg.

A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani. A Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet az ügy irataival együtt, a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül a bírósághoz továbbítja. A kérelem benyújtásának a Pénzügyi Békéltető Testület határozata végrehajtására halasztó hatálya van.

i) Az **Ügyfél, mint kérelmező** a Társaság, mint kérelmezett ellen, a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását követően, a Pénzügyi Békéltető Testület eljárást **megszüntető döntésének** vagy a kérelem alapján a **helyes elszámolást megállapító határozatának** az Ügyfél részére történő **kézbesítését követő 30 napon belül a Pénzügyi Békéltető Testület** eljárást megszüntető döntésének vagy a helyes elszámolást megállapító **határozatának megváltoztatása iránt polgári nemperes eljárást kezdeményezhet**. Ha az Ügyfél a kérelem előterjesztésében akadályozva van, akkor az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2016. október 31. napjáig kell a kérelmet előterjeszteni.

ii) A **Társaság, mint kérelmező** az Ügyfél, mint kérelmezett ellen - a Pénzügyi Békéltető Testület határozatának kérelmező részére történő kézbesítését követő - **30 napon belül**

polgári nemperes eljárást kezdeményezhet a Pénzügyi Békéltető Testület határozatának megváltoztatása iránt.

A Társaság a kérelmében kérheti, hogy a bíróság a Pénzügyi Békéltető Testület határozatát változtassa meg és határozatában állapítsa meg, hogy

- a) az elszámolás helyes vagy
- b) a panasz elkésett és ezért a panaszeljárást nem kell lefolytatni vagy
- c) a Társaságnak az Ügyféllel szemben az elszámolási kötelezettsége nem áll fenn.

A Társaság a kérelmében csak olyan indokot adhat elő kérelme alátámasztására, melyet már a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában is előadott.

Ha az elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt, amely miatt a Pénzügyi Békéltető Testület vagy a bíróság eljárása már folyamatban van, a Pénzügyi Békéltető Testületet, illetve a bíróságot erről legkésőbb 8 napon belül tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak ez esetben ki kell terjednie arra, hogy a panaszügyintézés során sor került-e új elszámolás készítésére, vagy hogy a panasz elutasításra került. Ez utóbbi esetben a Pénzügyi Békéltető Testületet arról is tájékoztatni kell, hogy a panasz elutasítása mikor került kézbesítésre.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban és a lefolytatott nemperes eljárásban hozott jogerős, az elszámolás tárgyában született határozat más polgári eljárásban nem vitatható.

Ha az eredeti kölcsönnyújtó pénzügyi intézmény elszámolása a fentiek szerinti igényérvényesítés eredményeképpen megváltozik, az Ügyfél kérheti, hogy a Társaság az elszámolását az új elszámolására figyelemmel módosítsa. A módosított elszámolással szembeni panaszra és felülvizsgálatra szintén a fenti szabályok az irányadóak.

VI. Záró rendelkezések

A jelen szabályzat 2015. június 19. napján lép hatályba és a jelenleg is hatályos Panaszkezelési szabályzatot nem érinti.

Mellékletek:

- Panasz bejelentő a fogyasztói kölcsönszerződés elszámolásával kapcsolatban (honlapon)
- az 58/2014. (XII.17.) MNB rendelet 8. számú 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” (honlapon)

Budapest, 2015. június 19.