

Ha **Önnek** kifogása, **panasza támadt** valamely **pénzügyi szervezettel szemben**, az alábbiak szerint célszerű eljárnia:

1. A panasz előterjesztése a pénzügyi szervezetnél

2. A panasz előterjesztése a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél

3. Peres eljárás, békéltető testületek eljárása

Panasz előterjesztése

Panaszával **mindenekelőtt** forduljon **ahhoz a pénzügyi szervezethez**, amelynek szolgáltatását, eljárását kifogásolja. Panaszának orvoslása így, az Önnel szerződött szolgáltatóval közvetlenül, gyorsan és egyszerűen megtörténhet.

Szóbeli kifogását a pénzügyi szervezet ügyfélszolgálatán terjesztheti elő. A bankok és biztosítók ügyfélszolgálatának elérhetőségét megtalálja az oldal alján.

A pénzügyi szervezet minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és Önnek a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni. A pénzügyi szervezet e kötelezettsége nem áll fenn, ha Ön panaszát személyesen jelenti be és a pénzügyi szervezet az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A panasz elutasítása esetén a pénzügyi szervezet Önt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adnia továbbá az illetékes hatóság, illetve a pénzügyi szervezet székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Célszerű minél pontosabban megjelölni azokat az iratokat, közléseket, információkat, amelyek panasza alapjául szolgálnak. Ezeket lehetőleg mellékelje panaszához. Jelölje meg a panaszban azt is, hogy milyen igényt támaszt a pénzügyi szervezettel szemben.

A panasz előterjesztése a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél

Ha Ön panaszával közvetlenül hozzánk fordul, akkor a bejelentéshez és panaszhoz kapcsolódó eljárásunkat a *Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 26/A.-26/C. §-ai alapján* végezzük.

E szabályok értelmében a Felügyelethez bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet, aki a pénzügyi szervezetek működésére és tevékenységére vonatkozó jogszabályi rendelkezésekbe, a Felügyelet határozataiba, a pénzügyi szervezetek belső szabályzatába, illetve a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénybe (Fttv.) ütköző magatartást észlel.

Peres eljárás, békéltető testületek eljárása

Fontos tudni, hogy a Felügyelet eljárásának célja nem a fogyasztó egyéni (jog)sérelmének orvoslása. Felügyeleti hatáskörben ugyanis nincs lehetőség az egyedi szerződéses kapcsolatokból eredő jogviták államigazgatási úton történő eldöntésére, valamint a felügyelt intézménytől valamely egyedi intézkedés, kártérítés közvetlen kikényszerítésére, arra csak polgári peres úton van mód.

Annak érdekében, hogy a panaszolt intézmény és az Ön, mint panaszt tevő fogyasztó közötti vitát a bíróságok igénybevétele nélkül sikerüljön megnyugtatóan rendezni, **Önnek lehetősége van arra, hogy panaszával békéltető testülethez forduljon.** A békéltető testület egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő eljárása keretében megkísérli, hogy egyezséget hozzon létre Ön és a pénzügyi szervezet között, ennek eredménytelensége esetén pedig határozzon a vitában. A békéltető testület határozata csak akkor kötelezi a pénzügyi szervezetet, ha annak alávetette magát. A békéltető testületek a területi gazdasági kamarák mellett működő független testületek, hatáskörüket és eljárásuk szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37. §-ai tartalmazzák.

További hasznos információk, a bankok, biztosítók ügyfélszolgálatok elérhetőségei, beadványok típusai

http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete Internetcímen található