



Tisztelt Ügyfelünk!

A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014. évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) több esetben kitérnek a pénzügyi intézmények panaszkezelésére vonatkozó gyakorlatának módosítására azon panaszokkal kapcsolatosan, melyek a fogyasztói kölcsönszerződésekre vonatkozó elszámolással, szerződésmódosulással, forintra történő átváltás számításával, a tájékoztatás teljes körűségével, az új törlesztő részleteket tartalmazó törlesztési táblázattal kapcsolatban kerülnek bejelentésre.

Terra Credit Zrt. panaszkezelési Szabályzata (továbbiakban 'Szabályzat') elérhető honlapunkon, az alábbi útvonalon.

<http://www.terracredit.hu/dokumentumok/>

A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezéseiről szóló 2014. évi XL. törvény (a továbbiakban: 'Elszámolási törvény'), valamint az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvény (a továbbiakban: 'Forintosításról szóló törvény') hatálya alá tartozó panaszok benyújtására és kivizsgálására a társaságunk panaszkezelésre vonatkozó Szabályzata az alábbi kiegészítésekkel irányadó.

Panasz bejelentése, kivizsgálása:

Amennyiben Ön a Terra Credit Zrt. által kiküldött elszámolás tartalmát vagy a forintra történő átváltással érintett felmondott szerződés esetében az átváltás számítását vitatja, illetve a szerződésmódosítással, a tájékoztatás teljes körűségével, vagy az új törlesztő részleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal kapcsolatos panasszal kíván élni, abban az esetben az elszámolás kézbesítésétől, vagy a tudomásszerzés től számított 30 napon belül tehet panaszt Pénzügyi intézményünknel.



Amennyiben az Ön álláspontja szerint Pénzügyi intézményünknek el kellett volna számolnia Önnel, azonban erre nem került sor (nem kapott az elszámolásról levelet, illetve esetlegesen Pénzügyi intézményunktől azt az információt kapta, hogy Ön nem érintett az elszámolásban), abban az esetben a Pénzügyi intézményünk által, honlapunkon az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt közétett, az elszámolások kiküldésének lezárását jelentő közzétételt követően 60 napon belül tehet panaszt.

Amennyiben Ön a panasztételben akadályoztatva (önhibáján kívüli akadályoztatás) volt, az akadályoztatás igazolása mellett e határidők módosulhatnak. Az Elszámolási törvény 18. §, illetve 19. §6a részletesen szabályozza az egyes határidőket.

Kérjük, hogy a tájékoztató végén szereplő kiemelt részt is olvassa el figyelmesen.

A határidők betartása érdekében kísérje figyelemmel Pénzügyi intézményünk honlapját – kiemelten az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt közzétett tájékoztatásokat.

Amennyiben a fenti határidőkön belül panasz megtételére nem kerül sor, akkor azt a törvény előírása szerint úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat elfogadja. A panasz csak írásban terjeszthető elő az Elszámolási törvény 21. § (1a) bekezdésének előírása alapján. Az írásbeli panasz benyújtható bankfiókjainkban, megküldheti postai úton (Terra Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt. – 1034 Budapest, Váci út 37.), illetőleg elektronikus úton info@terracredit.hu).

A panasz megtételére szolgáló panaszbejelentő forma nyomtatvány elérhető a Terra Credit Zrt. honlapján (www.terracredit.hu) az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt, továbbá kérheti annak postai, illetve elektronikus megküldését a info@terracredit.hu címre írt elektronikus üzenetben, vagy a Társaságunk székhelyén (1034 Budapest, Váci út 37.).

A panasz megtételére szolgáló nyomtatvány használata nem kötelező! Pénzügyi intézményünk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz Bank által történő befogadását követően 60 napon belül küldi meg a panaszbejelentő részére.

Pénzügyi Békéltető Testület

Amennyiben a Pénzügyi intézményünk válaszával nem ért egyet, a Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban 'PBT') eljárását kell kezdeményeznie. A PBT döntésének megváltoztatása céljából a PBT előtti eljárásban résztvevő felek polgári nemperes eljárást kezdeményezhetnek.

Mely esetekben fordulhat a PBT-hez?

- ha az adós úgy véli, a pénzügyi intézmény **számítási hibát vétett** vagy **helytelen adatot** adott,
- ha **nem kapott elszámolást**, de a pénzügyi intézménynek az adós szerint elszámolási kötelezettsége van felé
- ha a **30 napos határidő elmulasztása miatt utasították el** a panaszt, de az adós úgy véli, hogy határidőn belül megtette a panaszt

A PBT-re vonatkozó kérelem formanyomtatványa elérhető az MNB személyes ügyfélszolgálatán, illetve kérésre postán vagy a pbt@mnbb.hu címre írva elektronikusan elküldi a PBT, valamint a <http://felugyelet.mnbb.hu/pbt> honlapról, illetve az elszámolásról szóló tájékoztatók kiküldését követően a pénzügyi intézmények honlapjáról is letölthető.

A PBT előtti eljárás és annak döntése elleni jogorvoslat szabályairól szóló tájékoztató megtalálható a Pénzügyi intézményünk honlapján az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt.

Törvényi hivatkozások:

2014. évi XL. törvény:

a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről
„11. Az elszámolás felülvizsgálata

18. §

(1) Ha a fogyasztó a pénzügyi intézmény által a számára megküldött elszámolást vitatja 6 a (2) bekezdésben foglalt kivétellel 6, az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül panasszal élhet a pénzügyi intézmény felé. Ha a fogyasztó 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.

(2) Ha az elszámolás a fogyasztói kölcsönszerződésben, illetve a fogyasztó által bejelentett 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 szám

ított 30 napon belül, ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül,

de 6 a (4) bekezdés és a 31. § (2) bekezdés esetét ide nem értve 6 legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjeszthető elő.

(3) 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 a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételt követő harmincadik nap.

(4) Ha a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételre 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, a (2) bekezdés szerint

i panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő hatvan napon belül terjeszthető elő.

(5) Ha az (1)6(4) bekezdésben foglaltak szerint a panasz előterjesztésére nem kerül sor, úgy kell tekintetni, hogy az elszámolásban foglaltakat a fogyasztó elfogadja. Ezt követően az elszámolás nem vitatható.

19. §

(1) Ha a pénzügyi intézmény a fogyasztóval nem számolt el, és a fogyasztó álláspontja szerint a pénzügyi intézménynek vele szemben a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve e törvény alapján elszámolási kötelezettsége áll fenn, panasszal



élhet a pénzügyi intézmény felé. A panaszt legkésőbb a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül, ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de 6 a (2) bekezdés és a 31. § (2) bekezdés esetét ide nem értve 6 legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjesztheti elő.

(2) Ha a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételre 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, az (1) bekezdés szerinti panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül terjeszthető elő.

20. §

A 18. § és 19. § szerinti panasz előterjesztésére és annak elintézésére 6 a 21. § (1) és (1a) bekezdésben foglalt eltérésekkel 6 a Hpt. panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseit és a panaszkezelésre vonatkozó MNB rendelet szabályait kell alkalmazni.

2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (8):

„(8) A panasz elutasítása esetén a pénzügyi intézmény és független közvetítő válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A pénzügyi intézménynek vagy független közvetítőnek tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a pénzügyi intézmény, független közvetítő rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.”