



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

# PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

## Elszámolási és forintosítási tudnivalók



Bizonytalan abban, hogy Önt érinti-e az elszámolási és forintosítási törvény?

Szeretné tudni a határidőket?

Tanulmányozza át tájékoztatónkat, hogy megkapja a válaszokat kérdéseire!

H I T E L E K

10

# Milyen kérdésekben segít ez a tájékoztató

## Önnek?

**Kiket érint az elszámolási és forintosítási törvény?**

Mit kell tennem, hogy **megkapjam** az elszámolásomat?



Milyen **határidőkre** kell figyelnem? Milyen **költségeim** merülhetnek fel?

**Mekkora lesz a törlesztőrészletem?**

Hogyan tehetek **panaszt?**

Teljes kiadványban minden határidőt naptári napban kell érteni.



**I. Tudnivalók az elszámolási törvényről**



**Kiket érint a törvény?**

Az elszámolási törvény nem vonatkozik minden adóra.

Azoknak a magánszemélyeknek szól, akik 2004. május 1. és 2014. július 19. napja között kötöttek és **2009. július 26.** napját követően rendelkeztek/rendelkeznek

- devizaalapú,
  - forint alapú,
  - deviza  
hitellel, pénzügyi lízing- vagy kölcsönszerződéssel.
- Vonatkozik továbbá
- a 2009. július 26. napja előtti el nem évült követelésekre,
  - elhalálozás esetén az örökösökre,
  - az árfolyamgátba belépett és
  - a végtörlesztést igénybe vevőkre is.



**Mely hiteleket NEM érint a törvény?**

A törvény nem terjed ki

- hitelkártyához vagy fizetési számlához kapcsolódó kölcsönszerződésekre (bankszámla hitelkeretekre),



→ állami kamattámogatással nyújtott lakáscélú forintalapú kölcsönszerződésre.

Ha ingatlanát a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. (NET Zrt.) megvásárolta, Önnel nem fog a pénzügyi szolgáltató elszámolni. Az elszámolás a NET Zrt. és a pénzügyi szolgáltató között zajlik le.



## Mire kell figyelnem?

**Amennyiben már nincs élő kapcsolata a hitelezőjével, mert szerződése megszűnt, vagy bizonytalan abban, hogy adatai szolgáltatójánál jól szerepelnek, az egyik legfontosabb teendője, hogy egyeztesse személyes adatait!** Ha a pénzügyi szolgáltató adatbázisában nem szerepel jól az Ön neve, értesítési címe, levelezési címe, nem jut el Önhöz az elszámolás, így nem tudja meg, jár-e Önnek visszatérítés.

Fontos, hogy a pénzügyi szolgáltatótól az elszámolással kapcsolatban **kapott tájékoztatásokat minden esetben figyelmesen olvassa el**, mivel azok tartalmazzák az Ön teendőire vonatkozó információkat.



## Mit kell tennem, hogy megkapjam az elszámolásom?

Ha egyeztette adatait, Önnek nincs más teendője, mint várni az elszámolással kapcsolatos értesítést.

### Kivéve:

→ Ha az Ön kölcsönszerződése **kedvezményes végtörlesztés** következtében megszűnt, Önnek külön kell kérnie írásban az elszámolást



közvetlenül a pénzügyi intézménytől. 2015. március 1. és 2015. március 31. napja között.

→ Amennyiben az Ön szerződése **2009. július 26. napján vagy azt megelőzően megszűnt**, a pénzügyi szolgáltatót írásban kérnie kell, hogy a szerződése tekintetében a pénzügyi szolgáltató elszámoljon.

→ Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az Önnel szembeni követelését a szerződés megszűnését követően **követeléskezelőre engedményezte**, Ön az engedményezés időpontjában fennálló fogyasztói követelésre vonatkozóan az elszámolást a követeléskezelőtől igényelheti írásban.



## Milyen határidőkre kell figyelnem?

Az elszámolásokra nem egyszerre kerül sor. A fogyasztókat különböző időszakban értesítik. Az értesítéseket 2015. március 1. napja és 2015. november 30. napja között küldik ki a pénzügyi szolgáltatók.

Ezen belül több határidő is szerepel, azonban ezt a pénzügyi szolgáltatónak kell betartania.

Ha Ön

→ **deviza alapú** (devizában nyilvántartott és forintban törlesztett) kölcsönt vett fel, az elszámolást a pénzügyi szolgáltató **2015. március 1. napja és 2015. április 30. napja** között köteles postára adni.

(Ez alól kivételt képez, ha az Ön pénzügyi szolgáltatója által kezdeményezett polgári peres eljárás befejezése 2015. március 1. napja utáni időpont. Ebben az esetben az elszámolást a pénzügyi szolgáltatónak az eljárást befejező



határozat jogerőre emelkedésének napját követő 60 napon belül kell postára adnia.)

- **forint alapú vagy deviza** (devizában nyilvánított és devizában törlesztett) kölcsönt vett fel, az elszámolást a pénzügyi szolgáltató **2015. augusztus 1. napja és 2015. szeptember 30. napja** között köteles postára adnia,

(Ez alól kivételt képez, ha az Ön pénzügyi szolgáltatója által kezdeményezett polgári peres eljárás befejezése 2015. augusztus 01. napja utáni időpont. Ebben az esetben az elszámolást a pénzügyi szolgáltatónak az eljárást befejező határozat jogerőre emelkedésének napját követő 60 napon belül kell postára adnia),

- **kedvezményesen végtörlesztett**, a pénzügyi szolgáltató az elszámolást **2015. november 30. napjáig** köteles megküldeni, amennyiben Ön kérte az elszámolást,

- követeléskezelőtől kérte az elszámolást, az elszámolás postára adására a követeléskezelő az Ön kérelmének benyújtásától számított 30 napon belül köteles.

A perekkel kapcsolatos információkról tájékozódhat a pénzügyi szolgáltató honlapján, valamint fiókjaiban.

## Mit tegyek, ha megérkezett az elszámolásom?

Amennyiben a pénzügyi szolgáltató által postai úton tértivevénnyel megküldött elszámolással **egyért** akkor a pontos teendőkről a pénzügyi szolgáltató az elszámolással egyidejűleg tájékoztatni fogja Önt.



Amennyiben a pénzügyi szolgáltató által postai úton tértivevénnyel megküldött elszámolással **nem ért egyet** akkor az elszámolás átvételétől számított **30 nap áll rendelkezésére, hogy panaszt tegyen**. Panaszát kizárólag írásban terjesztheti be, annál a pénzügyi szolgáltatónál, akitől az elszámolást kapta.

Különösen fontos, hogy 30 napon belül tegye meg panaszát, mivel ezután már nem élhet kifogással. Ha késedelembe esik, a pénzügyi szolgáltató elutasítja a panaszát akár Önnek lenne igaz, akár nem.

Ha nem tudja eldönteni, hogy a pénzügyi szolgáltató által megküldött elszámolással egyért-e, kérje, hogy a pénzügyi intézmény bocsássa rendelkezésére az elszámolás számszaki ellenőrzéshez szükséges, teljes körű levezetését, valamint az adatok beazonosítását és értelmezését lehetővé tevő valamennyi adatot.

**A pénzügyi intézmény 60 napon belül köteles megválaszolni a panaszát.**

## Csak postai úton kapok tájékoztatást az elszámolásról?

**Elszámolást kizárólag postai úton tértivevénnyel levélben kap. A pénzügyi szolgáltató továbbá a postai úton történő hivatalos elszámolás megküldése mellett köteles:**

- 15 napon belül **internetes honlapján közzétenni**, illetve
- valamennyi **bankfiókban kifüggeszteni** azt, hogy az adott szerződéstípusba tartozó minden érintett ügyfelét értesítette.





## Milyen költségeim merülhetnek fel?

Költségei csak akkor merülhetnek fel az elszámolással kapcsolatban, ha az Ön fogyasztói kölcsönszerződése kedvezményes végtörlesztés következtében megszűnt, és Ön, a szerződésével kapcsolatban elszámolást kér.

Az elszámolásért **10 000 Ft összegű díjat kell fizetnie (kivéve, ha a kedvezményes végtörlesztés forint alapú hitelkiváltással történt és ezt a pénzügyi szolgáltató felé igazolja)**. Abban az esetben, ha a pénzügyi szolgáltatónak az elszámolás eredményeként az **Ön javára fizetési kötelezettsége állna fenn, a 10 000 Ft-ot visszatéríti.**

## Hogyan kell elszámolni a túlfizetéseket?

A pénzügyi szolgáltatónak a túlfizetés pontos összegét, azaz

- a folyósított kölcsönösszeg és az MNB hivatalos devizaárfolyamán vagy a pénzügyi szolgáltató által alkalmazott deviza középárfolyamán átszámított kölcsönösszeg közötti különbséget (árfolyamrészből),
- a ténylegesen kifizetett és az MNB hivatalos devizaárfolyamán, vagy a pénzügyi szolgáltató által alkalmazott deviza középárfolyamán átszámított törlesztőrészek közötti különbséget (árfolyamrészből),



→ továbbá a semmis egyoldalú szerződésmódosítás alapján teljesített törlesztőrészlet és az ennek (az alkalmazott kamat-, költség- és díjmelés) figyelmen kívül hagyásával megállapítható törlesztőrészlet különbözetét

az **MNB által meghatározott képlet** alkalmazásával kell kiszámítani.

Az esedékessé vált és lejárt tartozásokat meghaladó fogyasztói követelést előtörlesztésre kell elszámolni.

A **jóváírandó összeget** a polgári jog általános szabályai szerint elsősorban **költségre**, majd **kamatra**, végül **tőkére kell elszámolni**. A pénzügyi szolgáltató a fogyasztók javára eltérhet ettől az elszámolási sorrendtől.

Árfolyamgáttal érintett fogyasztói szerződések esetén a fogyasztói követelést, az esedékessé vált és lejárt tartozások elszámolását követően, elsősorban a gyűjtőszámlahitel terhére, fennmaradó rész esetén annak a devizakölcsön terhére kell elszámolni, melyhez a gyűjtőszámla hitel kapcsolódik.



## Hogyan és hol élhetek panasszal?

### 1 Panasz a pénzügyi szolgáltatónál

- Ha Ön az elszámolásban foglaltakat vitatja, a **panaszt a pénzügyi szolgáltatóhoz** kell benyújtania **az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül**.



→ Ha Ön akadályoztatva van (például: kórházi ápolás), az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén legkésőbb az elszámolás kézbesítésétől számított 120 napon belül kell panaszát eljuttatni a pénzügyi szolgáltatóhoz. Az akadályoztatás tényét hitelt érdemlő módon igazolni kell.

→ Amennyiben a levélben megküldött elszámolást Ön nem tudta átvenni - mert például elköltözött, vagy nem kapta meg az értesítést, vagy a kézbesítés akadályba ütközött, - de valamilyen módon értesült arról, hogy a pénzügyi szolgáltató megküldte az elszámolást, a tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb **2015. december 31.** napjáig kell benyújtani panaszát a szolgáltatóhoz.

Ha Ön úgy véli, hogy a pénzügyi szolgáltatónak el kellett volna számolnia Önnel, azonban ez nem történt meg, panaszával meg kell várnia, míg a pénzügyi szolgáltató minden fogyasztót kiértesít, majd az internetes honlapján közzéteszi ezt. Amennyiben úgy véli, hogy meg kellett volna kapnia az elszámolást, de ez nem történt meg - és az internetes közzététel valamint a hirdetemény szerint a pénzügyi szolgáltató az Ön hiteltípusával rendelkező fogyasztókkal már elszámolt, az internetes közzétételt követő 60 napon belül kell benyújtania panaszát a pénzügyi szolgáltatóhoz. Ha Ön akadályoztatva van (például: kórházi kezelés), az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül kell benyújtania panaszát. A jogszabályban meghatározottak szerint legkésőbb 2015. december 31. napjáig élhet panasszal, ezt követően már



nem. Ha a pénzügyi szolgáltató honlapján 2015. december 31. napja után jelenik meg a lista, amelyben leellenőrizheti, hogy Ön az értesítettek között volt-e, panaszát legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60. napig nyújthatja be.

## NE FELEDJE!

Bármilyen típusú akadályoztatása esetén, minden esetben érdeklődjön a pénzügyi szolgáltatónál. A határidők túllépése esetén a pénzügyi szolgáltató automatikusan elutasítja az Ön panaszát.

A pénzügyi szolgáltatótól Ön kérheti az elszámolás részletes levezetését, amit a pénzügyi szolgáltatónak 5 munkanapon belül kell az Ön rendelkezésére bocsátania. Ez a részletes elszámolás az alapja a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** benyújtott panasznak, ugyanis ez alapján tudja tételesen ellenőrizni, hogy a pénzügyi szolgáltató vétett-e hibát az elszámolás során.

## 2 Eljárás kezdeményezése a Pénzügyi Békéltető Testületnél

Amennyiben az Ön panaszát **a pénzügyi szolgáltató elutasította**, de Ön az abban foglaltakat továbbra is fenntartja, akkor a **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárását kezdeményezheti**. Erre Önnek a pénzügyi szolgáltató panaszra adott válaszána postai kézbesítésétől számított **30 napon belül van lehetősége**.



Akadályoztatása esetén az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de **legkésőbb** a válasz postai **kézbesítésétől számított 6 hónapon belül** kell az eljárást kezdeményeznie. Az akadályoztatás tényét hitelt érdemlően igazolnia kell, a PBT eljárását kezdeményező kérelemben erről nyilatkoznia kell és a kérelemhez mellékelnie kell az azt igazoló iratot is.

A PBT-hez az alábbi **három esetben** fordulhat:

- Ha Ön biztos abban, hogy a pénzügyi szolgáltató az elszámolás során **számolási hibát** vétett, helytelen adatokból számolt, kérelmet nyújthat be a PBT-hez. A kérelemben pontosan le kell írnia, hogy melyik adat hibás és mi okozta a számítási hibát.
- Ha az Ön véleménye szerint, a pénzügyi szolgáltatónak kölcsönszerződése vonatkozásában **elszámolási kötelezettsége** áll fenn, azonban nem számolt el Önnel, kérnie kell, hogy a PBT kötelezze a pénzügyi szolgáltatót az elszámolásra. Ebben az esetben kérelmében Önnek kell bizonyítania, hogy miért kell elszámolnia Önnel a szolgáltatónak, és ezt okiratokkal kell alátámasztania. Erre abban az esetben is lehetősége van, ha az Ön véleménye szerint a 2009. július 26. napját megelőzően megszűnt szerződés vonatkozásában követelése nem évült el, azonban ezen állítását a pénzügyi szolgáltató vitatja.
- Ha Ön panaszt nyújtott be a pénzügyi szolgáltatóhoz, azonban elutasították azzal, hogy panaszja elkésett volt, kérelmet nyújthat be a PBT-hez. A kérelemben igazolnia kell, hogy **panasz nem volt elkésett**, a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi

szolgáltató a panasszal köteles érdemben foglalkozni és a panasz eljárás szabályai szerint kivizsgálni. Kérelmében Önnek kell igazolnia, hogy panaszja nem volt elkésett, és ezt okiratokkal kell alátámasztania.

## NE FELEDJE!

A PBT eljárását megelőzően Önnek panaszt kell tennie pénzügyi szolgáltatójánál, majd annak eredménytelensége esetén kezdeményezheti a PBT eljárást. A PBT-re vonatkozó kérelem formanyomtatványt megtalálja az MNB személyes ügyfélszolgálatán, kérésre postán vagy a [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) címre írva elektronikusan elküldi a PBT, valamint a <http://felugyelet.mnb.hu/pbt> honlapról is letölthető.

## 3 Jogorvoslat bírósági úton

**Polgári nemperes eljárás kezdeményezhető a pénzügyi szolgáltató ellen.** Ezt azonban csak akkor teheti meg, ha korábban már kérelemmel fordult a PBT-hez, és

- a pénzügyi szolgáltatónak a fogyasztóval szemben elszámolási kötelezettsége van, de a szolgáltató nem teljesítette,
- a PBT úgy határozott, hogy a pénzügyi szolgáltató helyesen számolt el Önnel, azonban Ön ezzel továbbra sem ért egyet,
- a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz nem volt elkésett.



A PBT döntésének megváltoztatása iránt a PBT határozatának kézbesítésétől számított **30 napon** belül élhet jogorvoslati lehetőséggel. Akadályoztatása esetén az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2016. október 31. napjáig teheti ezt meg.

## NE FELEDJE!

A PBT döntésének megváltoztatására vonatkozó bírósági kérelmet a korábban részletezett három esetben a PBT-hez kell benyújtania.

Ön kérheti, hogy a PBT döntését a bíróság változtassa meg és állapítsa meg, hogy ha a PBT az Ön kérelmét elutasította ön kérheti a bíróságtól annak megállapítását, hogy:

- a pénzügyi szolgáltató által küldött elszámolás az Ön által megjelölt helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz, továbbá kötelezze a pénzügyi szolgáltatót a helyes elszámolás végrehajtására,
- a pénzügyi szolgáltató **elszámolási kötelezettsége** a törvény szerint **fennáll**, azonban mégsem számolt el Önnel, és kötelezze a pénzügyi szolgáltatót elszámolásra,
- a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz nem volt elkésett és a pénzügyi szolgáltató a panaszeljárást köteles lefolytatni.

Ha a PBT az Ön kérelmétől eltérően állapította meg a helyes elszámolást, Ön kérheti a bíróságtól annak megállapítását, hogy a PBT elszámolása helytelen adatot, ill. számítási hibát tartalmaz, továbbá állapítsa meg a helyes elszámolást, és kötelezze a pénzügyi szolgáltatót annak végrehajtására.

## NE FELEDJE!

A bírósági eljárásban kizárólag olyan tényre, körülményre, számítási hibára hivatkozhat, melyet a PBT előtti eljárásban már előterjesztett.

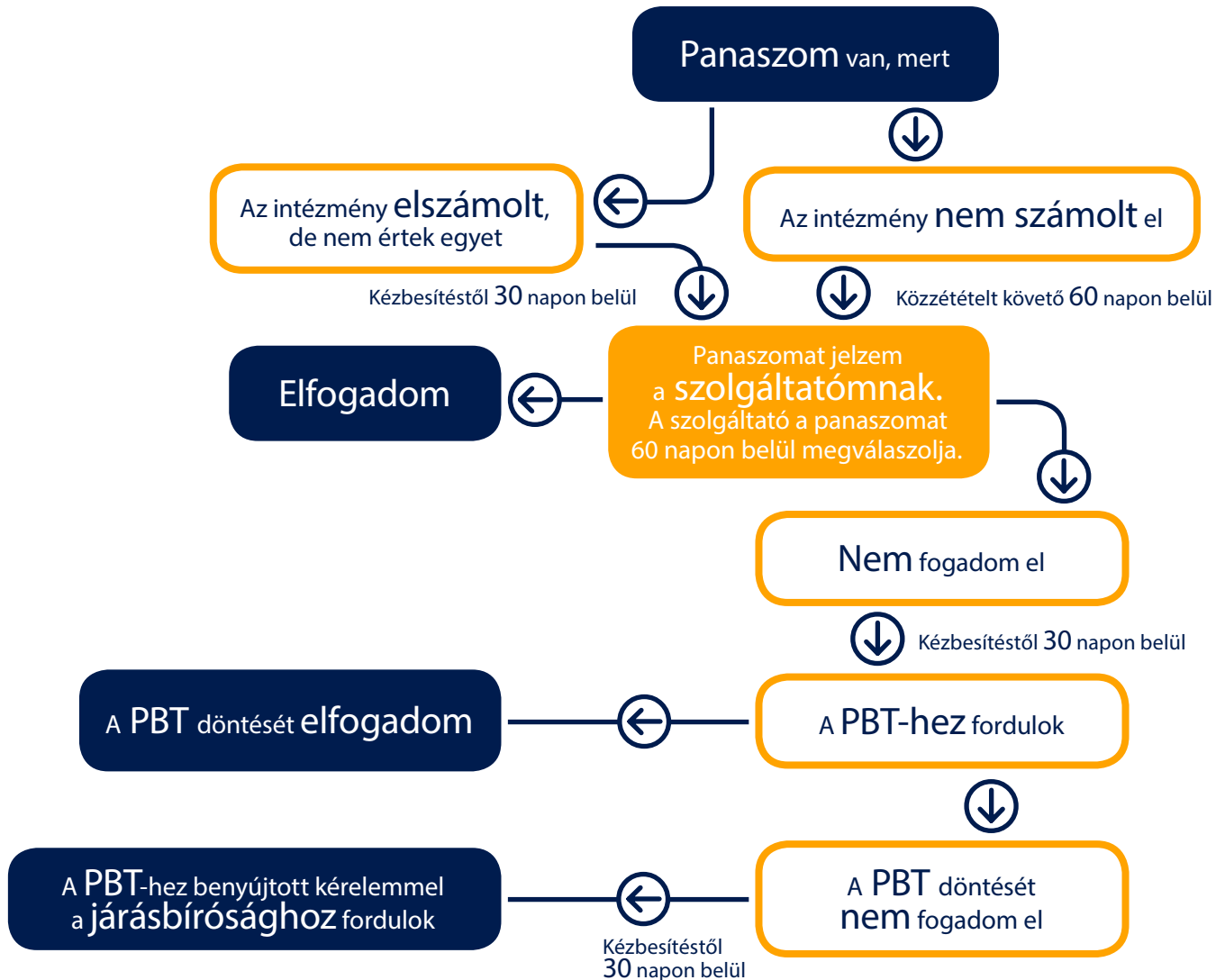
A nemperes eljárás lefolytatására az Ön lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróság – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróság – illetékes, de a bíróságnak címzett kérelmet a PBT-hez kell benyújtania, ők továbbítják az illetékes bírósághoz.







## A panasz benyújtásának folyamata



## II. Tudnivalók a forintosításról



### Kiket érint a forintosítás?

A forintosítás a deviza és deviza alapú fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés és az ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízingszerződéssel rendelkező magánszemélyekre vonatkozik, akiknek

- a kölcsönszerződése 2015. február 1. napján még nem szűnt meg,
- a törvény hatálybalépésekor (2014. december 6-án) még fennálló, de már felmondott kölcsönszerződésből eredő késedelmes követelésként még nyilvántartott tartozása van.



### Melyek a szerződés módosulásának szabályai?

- Az adós, adóstársnak együtt kell működnie.
- A módosítást nem kell közjegyzői okiratba foglalni.
- A földhivatalban bejegyzett jelzálogjog módosítása sem szükséges.

**A szerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és a hátralévő futamidőre vonatkozó törlesztési táblázatot (a további törlesztőrészekkel) az elszámolási törvény szerinti elszámolással együtt küldi meg a pénzügyi szolgáltató.**



## NE FELEDJE!



Az Ön törlesztő részleteinek összege az év első felében a különböző jogszabályváltozások miatt havonta eltérő mértékű lehet (átmeneti törlesztőrészlet csökkenések és emelkedések várhatóak).

Az elszámolások időszakában az Ön által megfizetett esetleges többlet-törlesztést a pénzügyi szolgáltató visszatéríti az Ön számára.



### Milyen árfolyamon váltják át a hitelemet?

Jogszabály alapján:

1 CHF	256,47 Forint
1 EUR	308,97 Forint
100 JPY	216,30 Forint
1 USD	236,56 Forint

árfolyamot kell alkalmazni.



### Mekkora kamatot kell fizetnem a forintosítás után?

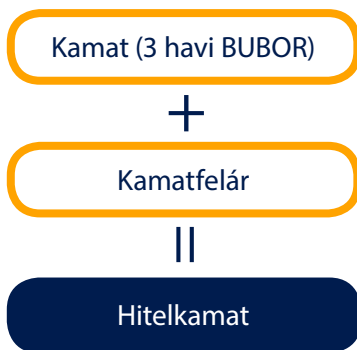
A forintosításkor megállapított induló kamat nem lehet magasabb az eredeti kamatnál.

A deviza és deviza alapú fogyasztói jelzálogkölcsön szerződések esetén az átváltás után csak referencia-kamatlához kötött kamat alkalmazható.



Az alkalmazható **referencia-kamatláb a 3 hónapos BUBOR** (Budapesti Bankközi kamatláb), amely **3 havonta változhat**.

Kamatfizetési kötelezettség elemei:



**A kamatfelár az alábbiak szerint alakul** a forintra átváltás esetén:

- nem lehet kevesebb, mint 1 százalék, és
- nem haladhatja meg lakáscélú jelzálogszerződésnél a 4,5 %-ot, illetve
- nem lakáscélú jelzálogszerződésnél a 6,5%-ot.

A kamatfelár módosítására első ízben csak a forintosítás utáni második kamatperiódus kezdő napjával kerülhet sor. A kamatperiódus hossza a hátralévő futamidő függvényében 3, 4 illetve 5 év lehet:

- ha a szerződés hátralévő futamideje meghaladja a 16 évet, akkor a kamatperiódus 5 év,
- ha a szerződés hátralévő futamideje meghaladja a 9 évet, de kevesebb mint 16 év, akkor a kamatperiódus 4 év,
- ha a szerződés hátralévő futamideje meghaladja a 3 évet, de kevesebb mint 9 év, akkor a kamatperiódus 3 év.



Az első új kamatperiódus kezdőnapja az Ön eredeti fogyasztói kölcsönszerződéséhez igazodik, erről a pénzügyi szolgáltató tájékoztatni fogja Önt.

## Mennyibe kerül nekem a forintosítás?

A pénzügyi szolgáltató a forintosításhoz és kamatváltozáshoz kapcsolódó szerződésmódosítással összefüggésben Önnel szemben díjat, költséget nem számíthat fel.

## Milyen költségeim várhatóak a későbbiekben?

A pénzügyi szolgáltató a díj, jutalék, illetve a költség emelésére kizárólag évente egyszer április 1-i hatállyal jogosult (először 2016 április 1. napjával legfeljebb a KSH előző évi fogyasztói árindex mértékével).

## Mit tehetek, ha nem szeretném forintosítani a hitelem?

Az elszámolási dokumentumok (elszámolás, szerződésmódosítás, új törlesztőrészletről tájékoztatás) kézhezvételét követő 30 napon belül Ön a pénzügyi intézményénél írásban kezdeményezheti a forintra átváltás mellőzését, ha az alábbi feltételeknek megfelel:

- ha a törlesztőrészletet meghaladó **rendszeres jövedelme van az eredeti hitel devizanemében** és ezt igazolja, vagy
- ha jogosult lenne az adott devizaalapú kölcsönt felvenni a jövedelemarányos törlesztőrészlet és hitelfedezeti arány meghatározásáról (JTM) szóló MNB rendelet alapján vagy



→ **a hátralévő futamidő legkésőbb 2020. december 31-én lejár** vagy

→ forintra átváltás esetén számítható induló **kamat meghaladja az eredeti kamatot.**

A forintosítás mellőzésére adóstársak esetén csak az összes adóstárs együttes, egybehangzó nyilatkozatával kerülhet sor.

Az Ön kérelmének kézhezvételétől számított 30 napon belül a pénzügyi szolgáltatónak el kell bírálnia benyújtott igényét.

Amennyiben Ön megfelel a feltételeknek, szerződése módosuló rendelkezéseit és a kapcsolódó mellékleteket a pénzügyi intézménynek az elbírálást követő 60 napon belül kell megküldeni az Ön részére.

Amennyiben Ön nem felel meg a feltételeknek, szerződése a törvény alapján automatikusan - a forintosítási szabályoknak megfelelően - módosul.


A forintosítást követő 60 napon belül Ön jogosult felmondani a szerződést, azonban a felmondást követő 90 napon belül kell a **teljes tartozását meg kell fizetnie.**

Ha hitelkiváltással kívánja megvalósítani a visszafizetést:


→ a felmondással érintett pénzügyi intézmény semmilyen díjat, költséget, jutalékot nem számíthat fel,

→ ha az új hitel forint alapú és a célja és az összege megegyezik a régi hitelével, nem kell megfelelni a JTM-nek.



 Milyen szabályok vonatkoznak az árfolyamgátba belépett fogyasztókra?

Az árfolyamgát speciális szabályait a Magyar Nemzeti Bank honlapján az elszámolási és forintosítási információkra kattintva érheti el: [link.](#)

 Mit tehetek, ha nem értek egyet az átváltással?

**1** Panaszt tehet a pénzügyi szolgáltatónál

Amennyiben a forintosítással vagy a szerződésmódosítással nem ért egyet a kézhezvételtől számított **30 napon belül** a pénzügyi szolgáltatónál élhet panasszal:

- határidőben nem kapta meg a tájékoztatást, vagy
- vitatja az átváltás számítását, a kamat és az új törlesztőrészlet számítását.

Panaszát kizárólag írásban teheti meg annál a pénzügyi szolgáltatónál, akitől az értesítést kapta.

Különösen fontos, hogy tartsa be a határidőt, mivel ezután már nem élhet kifogással. Ha késedelembe esik, a pénzügyi szolgáltató elutasítja a panaszát akár Önnek lenne igaza, akár nem.

A pénzügyi intézmény 60 napon belül köteles megválaszolni a panaszát.



## 2 A panasz eredménytelensége esetén, a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti

→ Ha **nem kapta meg határidőben** a szerződés-módosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat, tájékoztatásokat, melyeket a pénzügyi intézménynek a **forintosítási törvény szerint meg kellett volna küldenie**, kérnie kell, hogy a PBT kötelezze a pénzügyi szolgáltatót az iratok elküldésére. Önnek kell bizonyítania, hogy miért áll fenn a szolgáltatónak e kötelezettsége, és ezt okiratokkal kell alátámasztania.

→ Ha **vitatja** a forintban kifejezett követelésre való **átváltás számítását**, a **kamat számítását**, vagy **nem ért egyet a törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal**.

A kérelemben pontosan le kell írnia, hogy melyik adat hibás és mi okozta a számítási hibát.

→ Ha Ön **panaszt** nyújtott be a pénzügyi szolgáltatóhoz, azonban **elutasították azzal, hogy panaszunk elkésett volt**, kérelmet nyújthat be a PBT-hez. A kérelemben igazolnia kell, hogy panaszunk nem volt elkésett, a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi szolgáltató a panasszal köteles érdemben foglalkozni és a panasz eljárás szabályai szerint kivizsgálni.

### NE FELEDJE!

A PBT eljárását megelőzően, Önnek panaszt kell tennie a pénzügyi szolgáltatónál. Ennek eredménytelensége esetén kezdeményezheti a PBT eljárását.



A PBT-re vonatkozó kérelem formanyomtatványt megtalálja az MNB személyes ügyfélszolgálatán, kérésre postán vagy a [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) címre írva elektronikusan elküldi a PBT, valamint a <http://felugyelet.mnb.hu/pbt> honlapról is letölthető.

Önnek a pénzügyi szolgáltató panaszra adott válaszában postai kézbesítésétől számított **30 napon belül van lehetősége az eljárás megindítására**.

Akadályoztatása esetén az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de **legkésőbb a válasz postai kézbesítésétől számított 6 hónapon belül** kell az eljárást kezdeményeznie. Az akadályoztatás tényét igazolnia kell, a PBT eljárását kezdeményező kérelemben erről nyilatkoznia kell és a kérelemhez mellékelnie kell az azt igazoló iratot is.

Kézirat lezárva: 2014. december 18.





PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

# PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

## **MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

**Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

Telefon: **+36-40 203-776** Fax: +36-1 489-9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) Honlap: [www.mnb.hu/pfk](http://www.mnb.hu/pfk)

## **Pénzügyi Békéltető Testület**

Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: **+36-1 489-9700** Fax: +36-1 489-9102

E-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) Honlap: [www.felugyelet.mnb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt)

Az elszámolási törvénnyel és a forintosítással kapcsolatos tájékoztatásban részt vevő civil szervezetek elérhetőségeit az alábbi linken találhatják. [Link.](#)