

Panaszkezelésre és jogorvoslatra vonatkozó információk

Amennyiben **az elszámolás, a szerződésmódosulás vagy azok elmaradása** miatt panasszal kíván élni, az ezzel kapcsolatos panaszbeadványát megküldheti **postai úton (K&H Bank Budapest 1851)**, benyújthatja bankfiókjainkban, vagy megküldheti faxon ((06 1) 328 9696), illetve elektronikus úton (bank@kh.hu).

Az elszámolással kapcsolatos panasz megtételére szolgáló nyomtatvány

- honlapunkról [itt letölthető](#), vagy
- bankfiókjainkban elérhető, emellett
- kérheti postai úton, illetve elektronikus úton történő megküldését. Ezt az igényét kérjük, ügyfélszolgálatunkon jelezze a bank@kh.hu címre írt elektronikus levéllel, vagy hívja a K&H TeleCentert a 06 (1/20/30/70) 335 3355 telefonszámon.

A nyomtatvány használata nem kötelező. A panaszt postázás esetén **célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként** feladni.

Panaszát kizárólag írásban terjesztheti elő, az elszámolás kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Kérjük, ügyeljen a határidő betartására, mert annak elteltét követően már kizárólag abban az esetben lesz lehetősége panaszt tenni, ha a panasztételben akadályoztatva (önhibáján kívüli akadályoztatás) volt. Ez esetben az akadályoztatás megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő panaszbeadványát, de az akadályoztatás tényét igazolnia szükséges. Ha a határidőn belül nem terjeszt elő panaszt, akkor azt a törvény előírása szerint úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat elfogadja.

Ha úgy gondolja, hogy bankunknak el kellett volna számolnia Önnel, elszámolást azonban nem kapott, akkor az elszámolás elmulasztása miatti panaszát megteheti, miután az elszámoló levelet valamennyi érintett fogyasztó számára megküldte a bank. Az erről szóló banki közzététel dátumától számított 60 naptári napon belül van lehetősége panaszát - **kizárólag írásban** - beterjeszteni. (Postai feladás esetén legkésőbb a 60. napon postára kell adni a beadványt.) Ha ebben az időszakban a panasz benyújtásában akadályoztatva van, az akadályoztatása megszűnésétől számított 30 naptári napon belül, legkésőbb azonban 2015. december 31-ig terjesztheti elő az elszámolás hiánya miatti panaszát.



A panaszára indokolással ellátott álláspontunkat a panaszának kézhezvételét követően 60 napon belül megküldjük.

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a Magyar Nemzeti Bank mellett működő **Pénzügyi Békéltető Testület eljárását** kizárólag abban az esetben veheti igénybe, ha a panaszbeadványra kapott válasszal nem ért egyet vagy 60 napon belül nem kap rá választ. Ebben az esetben kifogásának pontos indoklása szükséges.

Tájékoztatjuk, hogy a pénzügyi intézményhez benyújtott, elszámolással kapcsolatos panasz elutasítása esetén az a személy kezdeményezheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását,

- aki **az elszámolásról szóló értesítés és tájékoztatás címzettje**, vagy annak kellett volna lennie
- vagy az a **másolatra jogosult**, személy, aki a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél (adós, adóstárs).

Tehát az elszámolás címzettje mellett – Ön is jogosult az elszámolás vitatására, amennyiben az elszámolással érintett szerződésben hitelfelvevőként (adósként, adóstársként) vagy lízingbevevőként szerződő fél (volt). A másolatra jogosult kezes és zálogkötelezett számára ezzel szemben az Elszámolási törvény **nem biztosít lehetőséget az elszámolás vitatására.**

A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány minták letölthetők a Magyar Nemzeti Bank honlapjáról ezen a linken

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>, vagy a formanyomtatvány **díjmentes kiküldését kérheti** az alábbi ügyfélszolgálati elérhetőségeken:

- személyesen bármelyik K&H bankfiókban,
- a K&H TeleCenter +36 (1/20/30/70) 335 3355 számán
- K&H e-bank postafiókon keresztül,
- bank@kh.hu e-mail címen,
- postai levél útján (aláírás bejelentő kartonnal megegyező aláírásával ellátva) a K&H Bank 1851 Budapest levelezési címen.

Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület elszámolás felülvizsgálata tárgyában hozott döntését nem tartja megalapozottnak és annak megváltoztatása iránt **polgári nemperes eljárás kezdeményez**, a megindítására szolgáló formanyomtatvány mintákat letöltheti az [elszámolási és forintosítási információkat összefoglaló honlapunkról](#), vagy elérheti ezen a linken <http://birosag.hu/kozerdeku-informaciok/deviza-es-forinthitelek-elszamolasi-es-forintositasi-jogorvoslatai> továbbá a fenti ügyfélszolgálati elérhetőségek bármelyikén kérheti.

K&H Bank Zrt.

