Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy társaságunk a 2014. évi XXXVIII. törvény és a 2014. évi XL. törvény szerinti elszámolást fogyasztónak minősülő ügyfelei társaságunkhoz benyújtott kérelmére, a törvényi rendelkezéseknek megfelelően annak benyújtásától számított 30 napon belül végzi el. Az elszámolás iránti kérelem az alábbi nyomtatványon terjeszthető elő, mely letölthető honlapunkról, egyeztetést követően elérhető társaságunk 1037 Budapest, Bokor u. 23-25 szám alatti ügyfélszolgálatán, (a BÁTOR Pénzügyi Kft., mint a BÁTOR Holding tagja, előzetes időpont egyeztetés: 06-1/599-9800), továbbá azt az ügyfélnek kérésére társaságunk elektronikus vagy postai úton az igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megküldi.

[**IGÉNY BEJELENTŐ A KÖVETELÉSKEZELŐ VÁLLALKOZÁSSAL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁSHOZ (.pdf)**](http://www.batorzrt.hu/wp-content/uploads/2015/04/Koveteleskezelo_vallalkozassal_torteno_elszamolashoz_igenybejelento.pdf)

**Felhívjuk az elszámolással érintett ügyfeleink figyelmét, hogy társaságunk az elszámolást kizárólag az adott követelést társaságunkra engedményező bank vagy más pénzügyi intézmény által az ügyfélnek megküldött elszámolás alapján, annak ismeretében tudja elvégezni.**

**Társaságunk által kiállítandó igazolás**

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a jogelőd bank vagy más pénzügyi intézmény a 2009. július 26. napján vagy azt megelőzően megszűnt szerződések esetén ügyfelünk kérésére abban az esetben számol el, amennyiben ügyfelünk igazolja, hogy a követelést vele szemben követeléskezelő érvényesíti. Ezen igazolás megküldése iránti kérelmet ügyfelünk személyesen ügyfélszolgálatunkon, telefonon vagy írásban terjesztheti elő. Az igazolást társaságunk személyesen előterjesztett kérelem esetén haladéktalanul, egyéb esetben 5 munkanapon belül teljesíti. Az igazolás ajánlott mintája alább található.

**[KÖVETELÉSKEZELŐ ÁLTAL KIADANDÓ IGAZOLÁS AZ ENGEDMÉNYEZETT KÖLCSÖNSZERZŐDÉSBŐL EREDŐ KÖVETELÉS FOGYASZTÓVAL SZEMBEN TÖRTÉNŐ ÉRVÉNYESÍTÉSÉRŐL (.pdf)](http://www.batorzrt.hu/wp-content/uploads/2015/06/koveteleskezelo-altal-kiadando-igazolas-az-engedmenyezett-kolcsonszerzodesbol-eredo-koveteles-fogyasztoval-szemben-torteno-ervenyesiteserol.docx)**

**Adatváltozás bejelentése**

Amennyiben ügyfelünk adataiban, elérhetőségeiben változás következett be, azt az alábbi nyomtatvány társaságunkhoz történő benyújtásával bejelentheti.

[**ADATVÁLTOZÁS BEJELENTŐ NYOMTATVÁNY (.pdf)**](http://www.batorzrt.hu/wp-content/uploads/2015/04/Adatvaltozast_bejelento_nyomtatvany.pdf)

**Meghatalmazás**

Az elszámolással kapcsolatos nyilatkozat megtételére, elszámolással kapcsolatban Társaságunk előtti eljárásra Ön meghatalmazást adhat más személynek, aki ebben az esetben Ön helyett eljárhat. Kérjük, hogy ilyen esetben az alábbi meghatalmazást töltse ki megfelelően:

**MEGHATALMAZÁS (.pdf)**

Tájékoztatjuk, hogy ha Társaságunk elszámolásának eredményeként Társaságunknak kifizetési kötelezettsége keletkezik Ön felé, úgy Önnek nyilatkoznia szükséges, milyen formában kéri a kifizetést. Amennyiben ezen nyilatkozat előterjesztésére ad meghatalmazást más személynek, úgy a meghatalmazásnak az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:

-          ügyvéd által ellenjegyzett teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás, illetőleg

-          külföldön kiállított okirat esetén magyar külképviseleti hatóság által felülhitelesített, vagy a külföldön felhasználásra kerülő közokiratok diplomáciai, vagy konzuli hitelesítésének (felülhitelesítésének) mellőzéséről szóló, Hágában, 1961. október 5. napján kelt egyezményben meghatározott tanúsítvánnyal (apostille) ellátott okirat.

**Túlfizetés kifizetése**

Amennyiben társaságunk elszámolása eredményeként túlfizetés kerül megállapításra, annak összegét társaságunk az ügyfél alábbi nyomtatványon előterjesztett kérelmének megfelelően vagy a bejelentett bankszámlaszámra utalja át, vagy társaságunk székhelyén készpénzben kifizeti, vagy az ügyfél kérelmére postai csekken fizeti meg. Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy amennyiben a postai csekken történő kifizetést választják, úgy annak költségei ügyfelünket terhelik.

[**NYILATKOZAT AZ ELSZÁMOLÁST KÖVETŐEN FENNMARADÓ TÚLFIZETÉS KIFIZETÉSÉHEZ (.pdf)**](http://www.batorzrt.hu/wp-content/uploads/2015/04/Elszamolast_kovetoen_fennmarado_tulfizetes_kifizetesehez_nyilatkozat.pdf)

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a fenti nyomtatványok alkalmazása nem kötelező. Kérjük azonban, hogy amennyiben ügyfelünk nem a fenti nyomtatványokat alkalmazza, úgy beadványában az ügyfél és a követelés azonosítására alkalmas adatokat mindenképpen szíveskedjen megadni.

A fenti nyomtatványok, illetve elszámolással kapcsolatos kérelmek benyújtását, megküldését ügyfeleink az alábbi elérhetőségeken tehetik meg:

posta cím: BÁTOR Pénzügyi Zrt.; 3501 Miskolc, Pf.: 66.
személyesen: 1037 Budapest, Bokor u. 23-25. alatt található ügyfélszolgálatán, előzetes időpont egyeztetés: 06-1/599-9800

Az elszámolás iránti kérelem nyomtatvány, illetve az igazolás megküldése iránti kérelmet ügyfeleink előterjeszthetik az alábbi e-mail címen is: **herke.tamas@pvoe.hu**

**Elszámolással kapcsolatos panasz benyújtására, panaszkezelésre vonatkozó tájékoztatás**

Ügyfelünknek lehetősége van társaságunk elszámolása kapcsán panaszbeadvány előterjesztésére. Panaszbeadvány előterjesztésére sor kerülhet:

-       amennyiben ügyfelünk elszámolás iránti kérelmének előterjesztését követő 30 napon belül társaságunk nem küldte meg az elszámolást;

-       amennyiben társaságunk késve küldte meg az elszámolást;

-       amennyiben ügyfelünk az elszámolás tartalmával nem ért egyet (ebben az esetben kérjük, pontosan jelölje meg, melyik résszel nem ért egyet, milyen adat-, számszaki vagy egyéb hibára hivatkozik).

A panasz kizárólag írásban terjeszthető elő:

-       postai úton társaságunk 3501 Miskolc, Pf.: 66. alatti levelezési címére,

-       személyesen társaságunk 1037 Budapest, Bokor u. 23-25. szám alatti ügyfélszolgálatán, (a BÁTOR Pénzügyi Kft., mint a BÁTOR Holding tagja) előzetes időpont egyeztetés: 06-1/599-9800

-       elektronikus úton pedig herke.tamas@pvoe.hu e-mail címre.

Az elszámolással kapcsolatos panasz megtételére szolgáló nyomtatványt letöltheti honlapunkról (lásd alább), illetve az elérhető a 1037 Budapest, Bokor u.23-25. szám alatti ügyfélszolgálaton, (a BÁTOR Pénzügyi Kft., mint a BÁTOR Holding tagja, előzetes időpont egyeztetés: 06-1/599-9800.

A nyomtatvány használata nem kötelező.

[**PANASZ BEJELENTŐ A FOGYASZTÓI KÖLCSÖNSZERZŐDÉS ELSZÁMOLÁSSAL, FORINTOSÍTÁSSAL, VALAMINT A KAMATMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN**](http://www.batorzrt.hu/wp-content/uploads/2015/04/Panasz_bejelento_fogyasztoi_kolcsonszerzodes_elszamolas_es_modosulas.pdf) **(.pdf)**

Az elszámolással kapcsolatos panasz benyújtására ügyfelünknek társaságunk elszámolásának átvételét követő vagy az elszámolás elkészítésére nyitva álló határidő elteltét követő 30 napon belül van lehetősége. Ezen időtartam elteltét követően ügyfelünk abban az esetben terjeszthet elő panaszt, ha annak megtételében akadályoztatva volt. Ez esetben az akadályoztatás megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő panaszbeadványát, az akadályoztatás tényét azonban igazolnia kell. Ha a panasz előterjesztésére határidőben nem kerül sor, úgy tekintendő, hogy ügyfelünk az elszámolásban foglaltakat elfogadja. Társaságunk a panaszt annak kézhezvételét követő 60 napon belül válaszolja meg, válaszában megküldi indokolással ellátott álláspontját, illetve a panasz részbeni vagy teljes elutasítása esetén az elutasító válaszhoz ügyelünk jogorvoslati lehetőségeire vonatkozó részletes tájékoztatót csatol.

**A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás**

Amennyiben ügyfelünk társaságunkhoz előterjesztett panaszára társaságunk elutasító választ küldött, és ügyfelünk társaságunk álláspontjával nem ért egyet, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelmet az e célra készített nyomtatványokon kell benyújtani. Ha nem ezeken a nyomtatványokon történik a benyújtás, a Pénzügyi Békéltető Testület hiánypótlás keretében felhívja a kérelmezőt, hogy a nyomtatvány használata által érvényesítse jogait és pótolja a hiányt. A kérelmek benyújtásához alkalmazandó nyomtatványok elérhetők alább, továbbá társaságunk 1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6. cím alatti 3. emeleti ügyfélszolgálatán, továbbá kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók honlapjáról, valamint a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is a következő linken

[**https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany**](https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany)

Nyomtatványok:

a)     Amennyiben álláspontja szerint társaságunk elszámolása helytelen adatot, számítási hibát tartalmazott, az e tekintetben társaságunkhoz benyújtott panasza elutasításra került, és Ön álláspontját továbbra is fenntartja, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

[**151  Kérelem - helyes elszámolás megállapítása tárgyában**](https://www.mnb.hu/letoltes/151-kerelem-helyes-elszamolas-megallapitasa-targyaban-05-26.pdf)

b)    Amennyiben társaságunk az Ön panaszát elkésettség miatt elutasította, Ön azonban ezzel nem ért egyet, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

[**152  Kérelem - panaszeljárás lefolytatása tárgyában**](https://www.mnb.hu/letoltes/152-kerelem-panaszeljaras-lefolytatasa-targyaban-2-3-3.pdf)

c)     Amennyiben Ön társaságunktól kérte az elszámolás elkészítését, és társaságunk ennek nem tett eleget, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

**[153  Kérelem - elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyába](https://www.mnb.hu/letoltes/153-kerelem-elszamolasi-kotelezettseg-fennallasanak-megallapitasa-targyaban-2-0-3.pdf)**

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésekor az Ön kérelmének tartalmaznia kell az arra irányuló határozott kérelmet, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy

a)     az elszámolás az általa megjelölt helytelen adatot, illetve számítási hibát tartalmazza, és állapítsa meg a helyes elszámolást, továbbá kötelezze a pénzügyi intézményt annak végrehajtására; vagy

b)    a panasz nem volt elkésett és így a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi intézmény a panaszeljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panaszeljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni; vagy

c)     a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint fennáll, és kötelezze az elszámolásra.

A kérelemben be kell mutatni:

a)     a helytelen adatot, illetve számítási hibát és annak okát is,

b)    annak indokát, hogy a panasz miért nem volt elkésett,

c)     annak indokát, hogy a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint miért áll fenn.

A kérelemhez mellékelni kell az állítást alátámasztó iratokat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását ügyfelünk társaságunk panaszbeadványra válaszként megküldött elutasító válaszának kézbesítésétől számított 30 napon belül kezdeményezheti. Ha ügyfelünk a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti az eljárást. Az akadályoztatás tényét igazolni szükséges.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, annak érdemében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye. E jogorvoslat is kérelem formájában kezdeményezhető és szintén az e célra rendszeresített nyomtatványokon nyújtható be. A nyomtatványok elérhetők lesznek a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók, valamint a Magyar Nemzeti Bank ([**http://mnb.hu**](http://mnb.hu/)) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról ([**http://penzugyibekeltetotestulet.hu**](http://penzugyibekeltetotestulet.hu/)) is.

A jogorvoslatot kezdeményező kérelmeket a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. Ha jogorvoslati jogával bármelyik érintett fél (az ügyfél vagy az elszámolást készítő pénzügyi intézmény) él, a Pénzügyi Békéltető Testület határozata nem végrehajtható mindaddig, amíg az illetékes bíróság e kérelem tárgyában döntést nem hoz. A bíróság előtti jogorvoslat nemperes eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságon zajlik.