

Devizaalapú lakossági hitelek, elszámolása és forintosítása Felülvizsgálatra, jogorvoslatra vonatkozó információk

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk az elszámolásra vonatkozó felülvizsgálati, jogorvoslati lehetőségekről.

Ha az elszámolást vitatja, az ezzel kapcsolatos panaszbeadványát megküldheti postai úton a **DUNA TAKARÉK BANK Zrt., 9022 Győr, Árpád u. 93. postacímére**, benyújthatja ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinkben, vagy megküldheti **faxon a 96/514-450 számra**, illetve elektronikus úton (elszamolas@dunatakarek.hu). A panasz kizárólag írásban terjeszthető elő. Az elszámolással kapcsolatos panasz megtételére szolgáló nyomtatványt elérheti honlapunkon (www.dunatakarek.hu) „Elszámolási és forintosítási információk” cím alatt, vagy kérheti annak postai, illetve elektronikus megküldését a (elszamolas@dunatakarek.hu) címre írt elektronikus levéllel, vagy bármelyik ügyfélszolgálatunkon. A nyomtatvány használata nem kötelező.

A panasz benyújtására az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül van lehetősége. 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 panasz előterjesztésére határidőben nem kerül sor, akkor azt a törvény előírása szerint úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat elfogadja.

A panaszára indokolással ellátott álláspontunkat a panaszának kézhezvételét követően 60 napon belül megküldjük. Ebben a levelünkben adunk majd részletes tájékoztatást arra az esetre, amennyiben a válaszunkat nem fogadja el és a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja. 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.

Kelt: Győr, 2015. április 30.

DUNA TAKARÉK BANK Zrt.