



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE
HUNGARIAN FINANCIAL
SUPERVISORY AUTHORITY

Panaszkezelési főosztály

*Ikt./Ref: 80763/ 2/2008

Kemecsei Gábor

Budapest

Tisztelt Címzett!

Tájékoztatjuk, hogy panaszát a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (Felügyelet) a **fenti ügyiratszám**on nyilvántartásba vette és azzal kapcsolatban – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 26/A. és 26/C. §-aiban szabályozott, panaszhoz kapcsolódó – eljárását megkezdte.

A panasszal kapcsolatos eljárás célja annak megállapítása, hogy az adott ügyben valószínűsíthető-e, hogy az érintett pénzügyi szervezet megsértette a működésére és tevékenységére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, belső szabályzatait, a Felügyelet határozatait vagy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseit.

A Felügyelet a panasz megvizsgálása érdekében a panaszostól és attól, akivel szemben panasszal élték további felvilágosítást és információt kérhet. A törvény értelmében a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

A Felügyelet a panasszal kapcsolatos döntését a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül hozza meg. E határidő indokolt esetben tizenöt nappal meghosszabbítható, továbbá e határidőbe nem számít bele a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő. Mivel a panasszal kapcsolatos eljárás során a panaszt észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítjuk az érintett pénzügyi szervezet részére, a pénzügyi szervezet válaszadási idejével e 30 napos határidő meghosszabbodik.

Felhívjuk szíves figyelmét tehát arra, hogy a Felügyelet eljárásának célja nem a fogyasztó egyéni (jog)sérelmének orvoslása. A Felügyelet eljárása keretében, felügyeleti hatáskörben ugyanis nincs lehetőség az egyedi szerződéses kapcsolatokról eredő jogviták államigazgatási úton történő eldöntésére, valamint a felügyelt intézménytől valamely egyedi intézkedés, kártérítés közvetlen kikényszerítésére. Erre csak polgári peres úton van mód.

Válaszunk megérkezéséig kérjük szíves türelmét.

Budapest, 2008. november 10.

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE

H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39. H-1535 Budapest, 114., Pf.: 777. Tel.: (36-1) 489-9100 Fax: (36-1) 489-9102 www.pszaf.hu

*Kérjük válaszában hivatkozzon iktatószámunkra. Please, refer to our reference number in your response.