

#### **4. sz. melléklet**

**Az UniCredit Operatív Lízing Kft.  
(továbbiakban: Lízing)**

**(1054 Budapest, Szabadság tér 5-6.)**

### **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT KIVONATA**

#### Panasz fogalma és tartalma

Az ügyfélnek a Lízing részéről a szerződéskötés létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatt történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve az azt követően a szerződéssel, jogviszonnyal összefüggő tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogás.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Lízingtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A panasz kivizsgálásához legalább az alábbi adatok megadását kérjük a panaszostól:

- panaszos neve
- panaszos állandó/ levelezési címe
- panaszos telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése
- szerződésszáma
- panasz oka, típusa
- panasz részletes leírása
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához (így abból a panaszos személye, illetve a panasz tárgya minden kétséget kizáróan nem azonosítható), a Lízing egy munkanapon belül írásban felveszi a kapcsolatot a bejelentővel a hiányzó adatok pótlása érdekében.

## Panaszos meghatározása

A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Lízing szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Lízing vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is. Meghatalmazás hiányában a Lízing közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A panaszos nevében eljáró jogi képviselő köteles az Ügyfél által adott meghatalmazást, illetve az ügyféltől származó, a banktitok feloldására vonatkozó nyilatkozatot is csatolni.

A panaszos általában ügyfele a Lízingnek, panaszosnak tekinthető azonban az a személy is, aki a pénzügyi szervezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## A panaszügyintézését ellátó szakmai terület meghatározása

A Lízing szervezetén belül a panaszfelvételért és panasz határidőben történő intézésért a Panaszkezelési munkatárs a felelős.

## Panasz elintézésének menete

### A panasz beérkezése, felvétele és rögzítése

A panasz benyújtására a Lízing a panaszosok igényei és saját adottságai alapján több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi az alábbi elérhetőségeken:

#### Személyes megkeresés esetében:

Az ügyfélszolgálat címe: 1118 Budapest, Budaörsi út 64. I. emelet  
Ügyfélfogadási idő: hétfő 8.30-17.00  
kedd- péntek 8.30-13.00

#### Nem személyes megkeresés esetében:

Telefonszám: + 36 1 489-7800  
+36 1 489-7900  
Faxszám: + 36 1 202-3934

Hívásfogadási idő	hétfő	8.30 - 20.00
	kedd- csütörtök	8.30 - 17.00
	péntek	8.30 - 14.00

E-mail címe (folyamatosan): [panasz@unicreditleasing.hu](mailto:panasz@unicreditleasing.hu)  
Levelezési cím: 1118 Budapest, Budaörsi út 64.

A Lízing segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt (1. sz. melléklet) biztosít számára. A Lízing a panaszügyi nyomtatványt elérhetővé teszi az Ügyfélszolgálatán, illetve a [www.unicreditleasing.hu](http://www.unicreditleasing.hu) weboldalon.

A panaszosnak lehetősége van időpontot kéni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv (nyomtatvány) kitöltése felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

Ha a panaszos telefonon vagy szóban teszi meg panaszát, a Lízing munkatársa erről kiállít egy panaszügyi nyomtatványt.

A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Lízing kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A beérkezett panaszt a Lízing minden esetben nyilvántartásba veszi.

### A panaszügy intézése

#### **a) szóbeli panaszbejelentés esetén**

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Lízing felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását és térítésmentesen rendelkezésre bocsájta a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Lízing a panaszos szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint, valamint lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Lízing jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja

d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő jelölése

e) a panasszal érintett szerződés száma

f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a jegyzőkönyv sorszáma.

Az elkészített jegyzőkönyvről egy másolat a személyes panaszbejelentés esetén a panaszbejelentőnek a helyszínen átadásra kerül. A telefonon történt bejelentés esetén a jegyzőkönyvről a másolat a panaszra küldött válasszal egyidejűleg postai úton kerül átadásra. A panasz további ügyintézésére az írásban benyújtott panaszra vonatkozó szabályok érvényesek.

#### **b) írásbeli panaszbejelentés esetén:**

A Lízing a panaszos írásbeli panaszát haladéktalanul vizsgálja és 30 napon belül írásban megválaszolja és tértivevényes levél formájában megküldi a panaszos megadott címére, a panaszos panaszának elutasítása esetén részletes indoklás mellett. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, tájékoztatja a panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A Magyar Nemzeti Bank által továbbított írásos bejelentéseket a Lízing 30 napon belül érdemben vizsgálja és annak eredményéről a Felügyeletet – a panaszos egyidejű értesítése mellett – tájékoztatja.

A Lízing panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. A panaszos részére adott válasznak kimerítőnek kell lennie és minden kérdéses pontra megfelelő magyarázatot kell, hogy adjon. Ha a válasz jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Lízing tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

A Lízing a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a vonatkozó szabályoknak megfelelően, 2015. július 7. napjáig tett panasz esetén három, azt követően öt évig (telefonos panasz esetén a beszélgetés hanganyagát, 2015. július 7. napjáig tett panasz esetén 1 évig, azt követően 5 évig) megőrzi.

A Lízing törekszik arra, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Lízing olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, azonban a Lízing lehetőséget biztosít arra, hogy a panaszos által beszélt és értett nyelven történjen a panaszügyintézés, ebben az esetben a fordítás költségei a panaszost terhelik.

#### **Panaszok nyilvántartása**

A Lízing a panaszbejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet (továbbiakban: Panasznyilvántartás), amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- panaszos neve
- panasszal érintett szerződés száma
- panasz beérkezésének időpontja
- panasz beérkezésének módja
- panaszt kiváltó cselekményben/mulasztásban érintett osztály/részleg megnevezése
- panasz tárgya
- válaszadási kötelezettség dátuma

- a panasz elfogadásának/elutasításának ténye, elutasítás esetén annak rövid indoklása
- az ügy megoldása érdekében tett intézkedések, azok határideje, végrehajtásért felelős részleg megnevezése
- a panaszra adott válasz postára adásának dátuma.

A Lízing a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

A Lízing a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen a panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A Lízing a panaszokról rendszeres időközönként elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, ill. csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

A Lízing panaszügyintézésével kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

#### Adatvédelem

A Lízing a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

#### Jogorvoslati lehetőségek

##### Fogyasztók:

Abban az esetben, ha a fogyasztó Ügyfél a panaszkezelési eljárás során kapott választ nem fogadja el, vagy úgy ítéli meg, hogy a felmerülő panaszát a Lízing nem megfelelően kezelte, lehetősége van jogorvoslatért az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., postacím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., telefon: 06 40 203776, fax: (06-1) 489-9102., e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbn.hu)), a Pénzügyi Békéltető Testülethez (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., postacím: H-1525 Budapest, Pf. 172. Telefon: 06 40 203776; Honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes> E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbn.hu)) vagy hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulni. A fogyasztót a Lízing tájékoztatja arról, hogy tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület előtt alávetési nyilatkozatot, továbbá megadja a Testület levelezési címét, illetve a fogyasztó kérésére megküldi az eljárás kezdeményezésére vonatkozó formanyomtatványt.

A Lízing az ügyfelet tájékoztatja válaszában arról, hogy álláspontja szerint a panasz mire irányult és ennek alapján az Ügyfél a panaszban foglaltak mely részével melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Amennyiben az Ügyfél panaszának egyes kérdéseivel kapcsolatos jogorvoslati eljárások a fenti szervek közül többnek a hatáskörébe tartoznak, úgy a Lízing kérdéskörönként megjelöli az illetékes jogorvoslati fórumot.

Fogyasztónak minősülő Ügyfeleink panaszának Lízing által való elutasítása, illetve a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi linken elérhető formanyomtatványok felhasználásával fordulhatnak jogorvoslatért a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához a megjelölt szervek hatáskörébe tartozó ügyekben.

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>

A Lízing - Ügyfeleink kérése alapján - a formanyomtatványokat költségmentesen megküldi részükre postai úton. A formanyomtatványok postai úton történő megküldésére irányuló igényt Ügyfeleink az ügyfélszolgálat fent ismertetett elérhetőségein tudathatják Társaságunkkal.

Fentiekén túl az Ügyfélnek lehetősége van arra is, hogy a hatályos vonatkozó jogszabályok, illetve az adott szerződés rendelkezései szerint bírósági eljárást kezdeményezzen az adott eljárásra hatáskörrel és illetékességgel bíró bíróság előtt. A Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) kerülés jogalapjával kapcsolatos eljárásban kizárólag a bíróság járhat el.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfelek:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

**Kelt:** Budapesten, 2016. június 30. napján.

**UniCredit Operatív Lízing Kft.**