

**AZ UNICREDIT LEASING IMMOTRUCK ZRT.  
ÉS AZ UNICREDIT INGATLANLÍZING ZRT.  
(továbbiakban együtt: UniCredit Leasing)**

**(1016 Budapest, Hegyalja út 7-13.)**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT KIVONATA**

**Panasz fogalma és tartalma**

Az ügyfélnek az UniCredit Leasing 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, jogviszonnal összefüggő tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogás.

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

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

- panaszos neve
- panaszos állandó/ levelezési címe
- 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.

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), az UniCredit Leasing 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 az UniCredit Leasing szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az UniCredit Leasing 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 az UniCredit Leasing 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 az UniCredit Leasingnek, 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 panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

Az UniCredit Leasing szervezetén belül a panaszfelvételért és panasz határidőben történő intézésért a Jogi és Compliance osztály vezetője a felelős.

### Panasz elintézésének menete

#### A panasz beérkezése, felvétele és rögzítése

A panasz benyújtására az UniCredit Leasing 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. V. 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 1 489-6040

Hívásfogadási idő  
hétfő 8.00 - 20.00  
kedd- csütörtök 9.00 - 17.00  
péntek 9.00 - 14.00

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

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

A panaszosnak lehetősége van időpontot kérni 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, az UniCredit Leasing munkatársa erről kiállít egy panaszügyi nyomtatványt.

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

Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, az UniCredit Leasing a panaszost egy elektronikus válaszüzenetben értesíti arról, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

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

A beérkezett panaszt az UniCredit Leasing minden esetben nyilvántartásba veszi.

### A panaszügy intézése

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

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

Az UniCredit Leasing 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, az UniCredit Leasing 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:**

Az UniCredit Leasing a panaszos írásbeli panaszát haladéktalanul kivizsgálja 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 az UniCredit Leasing 30 napon belül érdemben kivizsgálja és annak eredményéről a Felügyeletet – a panaszos egyidejű értesítése mellett – tájékoztatja.

Az UniCredit Leasing 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 az UniCredit Leasing tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

Az UniCredit Leasing 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.

Az UniCredit Leasing törekszik arra, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt az UniCredit Leasing olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, azonban az UniCredit Leasing 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

Az UniCredit Leasing 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 érintettosztály/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.

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

Az UniCredit Leasing 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.

Az UniCredit Leasing a panaszokról havonta 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.

Az UniCredit Leasing panaszügyintézésével kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

#### Adatvédelem

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

#### Jogorvoslati lehetőségek

Abban az esetben, ha a fogyasztó Ügyfél a panaszkezelési eljárás során kapott választ nem fogadja el, vagy úgy ítéli meg, hogy a felmerülő panaszát az UniCredit Leasing nem megfelelően kezelte, lehetősége van jogorvoslatért az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., postacím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., telefon: (06-1) 489-9100, fax: (06-1) 489-9102., e-mail: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)), illetve a Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: [pbt@mn.hu](mailto:pbt@mn.hu)) fordulni. A fogyasztót az UniCredit Leasing 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.

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

Fogyasztónak minősülő Ügyfeleink panaszának UniCredit Leasing 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>

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

**Kelt:** Budapesten, 2016. szeptember 14. napján.

**UniCredit Leasing ImmoTruck Zrt.  
UniCredit Ingatlanlízings Zrt.**