

**AZ UNICREDIT LEASING HUNGARY ZRT.,
AZ UNICREDIT LEASING IMMOTRUCK ZRT.
AZ UNICREDIT INGATLANLÍZING ZRT. ÉS
AZ UNICREDIT FÜGGETLEN BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ KFT
(továbbiakban együtt: UniCredit Leasing)**

(1016 BUDAPEST, HEGYALJA ÚT 7-13.)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja az UniCredit Leasinghez beérkező panaszbejelentések kezelési rendjének meghatározása, a panaszok nyilvántartására vonatkozó előírások jogszabályi előírásokkal összhangban történő szabályozása.

2. Panasz fogalma és tartalma

A panasz az UniCredit Leasing tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az UniCredit Leasing eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban egyértelmű igényét megfogalmazza.

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

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

- panaszos neve
- panaszos állandó/ levelezési címe
- panaszos e-mail címe (ha elektronikus levélben kér választ)
- értesítés módja
- szerződésszáma
- panasz oka, típusa
- panaszos igénye

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, az UniCredit Leasing írásban megkeresi a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. A hiányzó adatok pótlása ügyében a panaszos részére küldött értesítés és az arra érkező válasz közötti idő (hiánypótlás ideje) az ügyintézési határidőbe nem számít bele.

3. Panaszos fogalma

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 kellene 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 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.

4. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

Az UniCredit Leasing szervezetén belül a panaszfelvételért és panasz határidőben történő intézésért az illetékes szerződéskezelési osztály vezetője a felelős.

Az UniCredit Leasing a panaszügyintézés rendszerét és folyamatát úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panaszügy-intézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, ill. a felelős személyek.

5. Panasz elintézésének menete

A panasz beérkezése/felvétele és rögzítése

A panasz benyújtására 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:

Levelezési cím: 1016 Budapest, Hegyalja út 7-13.

Telefon: +36-1-489-7800

Telefax: +36-1-202-3934

Email: office@unicreditleasing.hu

Személyesen az UniCredit Leasing ügyfélszolgálatán (1016 Budapest, Hegyalja út 7-13.):

- személygépjármű üzletággal kapcsolatos ügyintézés IV. emelet
- minden egyéb üzletággal kapcsolatos ügyintézés: V. emelet

Az UniCredit Leasing IV. emeleti ügyfélszolgálatának nyitva tartása:

személyes ügyintézés esetén

hétfő: 8.30 - 17.00

kedd-péntek: 8.30-13.00

telefonos ügyintézés esetén:

hétfő: 8.30 – 20.00

kedd-csütörtök: 8.30 – 17.00

péntek: 8.30 – 14.00

Az UniCredit Leasing V. emeleti ügyfélszolgálatának nyitva tartása:

Hétfő-csütörtök: 8.00 -18.00

péntek: 8.00 – 16.00

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 ill. a www.unicreditleasing.hu weboldalon.

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

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

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

Telefonon történő panaszbejelentés esetén az UniCredit Leasing a közte és a panaszos közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi.

Az UniCredit Leasing a panaszos kérésére Ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen a panaszos rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban nyílik lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy a panaszos a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje az UniCredit Leasinggel a hangfelvétel visszahallgatási igényének bejelentésekor.

A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására 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, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

A beérkezett panaszt az UniCredit Leasing minden esetben nyilvántartásba veszi.

A panaszügy intézése

a) szóbeli panaszbejelentés esetén:

Az UniCredit Leasing a panaszos szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet az UniCredit Leasing jegyzőkönyvet (nyomtatványt) vesz fel, amely személyes bejelentés esetén a panaszbejelentőnek a helyszínen 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 15 napon belül írásban megválaszolja és megküldi a panaszos megadott címére, a panaszos panaszának elutasítása esetén rövid indoklás mellett. A panaszos ugyanazon tárgyban küldött ismételt panaszára az UniCredit Leasing nem köteles válaszolni.

A panaszos bejelentésében rendelkezhet arról, hogy az UniCredit Leasingtól milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül. Rendelkezés hiányában az UniCredit Leasing postai levél útján küldi meg a panaszos részére az észrevételeit. Az UniCredit Leasing válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak.

Abban az esetben, ha az UniCredit Leasing illetékes munkatársa észleli, hogy a megadott határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja a panaszost az indok pontos megjelölésével.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által továbbított írásos bejelentéseket az UniCredit Leasing 30 napon belül érdemben kivizsgálja és annak eredményéről a panaszost – a Felügyelet 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 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 panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi, az UniCredit Leasing a panaszt és az arra adott választ három évig (telefonos panasz esetén 1 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.

6. Panaszok nyilvántartása

Az UniCredit Leasing a panaszbejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet (továbbiakban: Panasznyilvántartás), amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- Bejelentő adatai (név, email, telefonszám, cég esetén annak neve és székhelye)
- Tevékenység megnevezése, amellyel a panasz kapcsolatos (peresített, panasz miatt fizetendő kártérítés összege)
- Panasz típusa
- Panasz rögzítésének időpontja,
- A panasz rögzítőjének és az utolsó módosítónak a megnevezése,
- Panasz státusza
- Panasz tárgya,
- A panasszal érintett szerződés száma
- Panasszal érintett üzletág megnevezése
- Panasszal érintett UniCredit Csoporthoz tartozó társaság elnevezése
- Megjegyzés

Az UniCredit Leasing a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de 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 félévente 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.

7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszos a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az UniCredit Leasingtól a korábban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben az UniCredit Leasing ismét megvizsgálja panaszát és bejelentését új panaszként kezeli.

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, vagy úgy ítéli meg, hogy a felmerülő panaszát az UniCredit Leasing nem megfelelően kezelte, lehetősége van reklamációjával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordulni, ahol kérheti a Felügyelet közreműködését a rendezéshez ill. igénybe veheti a Békéltető Testületek eljárását.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ügyfélszolgálatának levelezési címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., vagy 1535 Budapest 114. Pf. 777., telefonszáma: 06 40 203 776.

Az UniCredit Leasing székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület levélcíme: 1253 Budapest, Pf. 10, a területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetősége a www.kamara.lap.hu illetve a www.hfh.hu internetes oldalon található.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 20. §-a szerint az eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület az illetékes, de megalapozhatja az illetékességet, egyéb szempontok között, az érintett vállalkozás székhelye is. A törvényben felsorolt lehetőségek közül a fogyasztó választhat.

Az UniCredit Leasing székhelye szerinte illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége levélcíme: 1364 Budapest, Pf. 144., a területileg illetékes Regionális Felügyelőség elérhetősége a www.nfh.hu internetes oldalon található.

Budapest, 2011. december 21.

UniCredit Leasing Hungary Zrt.
UniCredit Leasing ImmoTruck Zrt.
UniCredit Ingatlanlízing Zrt.
UniCredit Független Biztosításközvetítő Kft.