

Az UniCredit Leasing Hungary Zrt. (továbbiakban: Lízing) Panaszkezelési szabályzatának Ügyfelek számára publikus kivonata

1. Panasz fogalma és tartalma

A Lízing szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Lízing részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasznak (ezért nem tartozik a szabályzat hatálya alá),

- ha az Ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér a Lízingtől, illetve
- azon kifogás, amelyet a Lízing behajtási osztályának kezelésében lévő ügyfél nyújt be a követelésérvényesítéssel kapcsolatban. Az ilyen megkereséseket az érintett behajtási osztály kezeli, vizsgálja ki és válaszolja meg a saját belső eljárásrendjének megfelelően.

2. 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 Lízing ügyfelén kívül panaszosnak minősülhet az a személy is, aki a Lízing eljárását nem valamely szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A panasz meghatalmazott útján is előterjeszhető, amely esetben a Lízing vizsgálja az eljáró személy képviseleti jogosultságát. Amennyiben az Ügyfél helyett meghatalmazott jár el, a panasz bejelentésére szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos képviselőjeként eljáró, panaszt benyújtó természetes személy nevét és képviseleti minőségét is (meghatalmazott). Meghatalmazás hiányában, vagy amennyiben a meghatalmazás formailag és/vagy tartalmilag nem felel meg a Lízing által támasztott követelményeknek, a Lízing közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A Lízing az általa előnyben részesített meghatalmazás mintát, valamint a meghatalmazások elkészítéséhez adott útmutatóját a weboldalán (<https://www.unicreditleasing.hu/hu/letolthetodokumentumok>) közzéteszi, valamint Ügyfélszolgálatán kifüggeszti.

3. A panaszügyintézkést ellátó szakmai terület meghatározása

A Lízing szervezetén belül a panaszfelvételért és a panasz határidőben történő megválaszolásáért az Ügyfélszolgálat és Panaszkezelési csoport panaszkezelési munkatársai a felelősek.

4. A panasz benyújtása

A panasz benyújtására a Lízing írásban és szóban egyaránt lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton és személyesen is elő lehet terjeszteni az alábbi elérhetőségeken:

Ügyfélszolgálat címe:	1134 Budapest, Róbert Károly krt. 61-65.	
Ügyfélfogadási idő*:	hétfő	8.00 - 17.00
	kedd – péntek	8.30 - 13.00

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

Hívásfogadási idő	hétfő	8.00 - 20.00
	kedd – péntek	8.30 - 13.00

E-mail cím : info@unicreditleasing.hu

Levelezési cím: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 61-65.

* A SARS-CoV-2 koronavírus okozta tömeges megbetegedést előidéző humánjárványra tekintettel kihirdetett veszélyhelyzet ideje alatt az ügyfélfogadás időpontja kedd 8.30-17.00 és csütörtök 8.30-13.00 óra.

A Lízing segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt biztosít, amely elérhető az Ügyfélszolgálaton, és a Lízing honlapjának <https://www.unicreditleasing.hu/hu/panaszkezelesi-szabalyzat> aloldalán is.

A panaszt kezelő ügyintéző elősegíti, hogy a panaszos a panasztétel során a kifogásait és azok indokait a panaszbeadványban elkülönítetten, lényegre törően és felsorolás-szerűen rögzítse.

A Lízing a panasz kivizsgálásához legalább az alábbi adatok megadását kéri a panaszostól:

- név
- szerződésszám
- lakcím, székhely, levelezési cím
- telefonszám
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amennyiben az nem áll a Lízing rendelkezésére
- 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 írásban felveszi a kapcsolatot a bejelentővel a hiányzó adatok pótlása érdekében.

5. A panaszügyintézés általános szabályai

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését (mely esetben a fordítás költségei az Ügyfelet terhelik). A panasz kivizsgálásában és megválaszolásában nem vehet részt a Lízing olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik és az Ügyfél számára díjmentes.

A panaszkezelési eljárás alatt, amennyiben az ügyfél erre irányuló kifejezett kérést fogalmaz meg, a Panaszkezelési munkatárs köteles tájékoztatást nyújtani az Ügyfél részére, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

A panaszügyintézés során felvett 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.

6. Panaszkezelés panasztételi csatornák szerint

Telefonon közölt szóbeli panasz

A Lízing az ügyfél által indított hívás felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az ügyfelek telefonon érkező panaszai a Lízing által rögzítésre kerülnek.

A panaszt rögzítő ügyintéző felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a panaszról hangfelvétel készül, valamint rövid tájékoztatást ad a panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről (a

panaszkezelési szabályzat kivonata a Lízing honlapján: <https://www.unicreditleasing.hu/hu/panaszkezelesi-szabalyzat> aloldalon és az ügyfélszolgálat címén kihelyezésre kerül). A telefonbeszélgetés végén az eljáró ügyintéző tájékoztatja az Ügyfelet a hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról és az erre irányuló kérelem előterjesztésének módjáról.

Az ügyfél panaszát a Lízing azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és azt sorszámmal látja el (a sorszám megegyezik a panasz rögzítésének pontos időpontjával, pl. 2022. február 01. napján 10 óra 05 perckor rögzített panasz esetén a sorszám: 202202011005), amelyet az ügyféllel a telefonbeszélgetés során tudat.

A panaszt a továbbiakban az írásban benyújtott panaszokkal egyezően kell kezelni.

Amennyiben azt az Ügyfél kéri, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, illetve a hangfelvétel másolatát 25 napon belül az ügyfél rendelkezésére kell bocsátani. A Lízing a panaszos kérésére Ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a hangfelvétel visszahallgatását és az arról készített írásbeli jegyzőkönyv ellenőrzését.

A panaszos a hangfelvételt előre egyeztetett időpontban hallgathatja meg annak visszakeresését követően, de legkésőbb a kérelem beérkezését követő 15 napon belül. A panaszosnak közölnie kell a Lízinggel a telefonbeszélgetés időpontját, valamint azt a telefonszámot, amelyről a hívást kezdeményezte, továbbá a panasz sorszámát. A rögzített hívások megőrzési ideje öt év.

Személyesen, szóban tett panasz:

Az ügyfél panaszát a Lízing azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Jellemzően az alábbi esetekben nem zárható le a panaszkezelés azonnal:

- az Ügyfél nem ért egyet a panaszkezelés eredményével,
- a panaszkezelés további egyeztetést igényel a Lízingen belül,
- a panaszt nem az arra jogosult tette,
- az Ügyfélnek kártérítési igénye van.

Amennyiben a panasz azonnal nem zárható le, az eljáró ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról, amelyet mind az ügyintéző, mind a panaszos aláír. Az aláírt jegyzőkönyv másolati példánya átadásra kerül a panaszos részére.

Az eljáró ügyintéző köteles tájékoztatni a panaszost arról, hogy a panasz egyedi azonosítója a panasz sorszáma, amelyet a jegyzőkönyv tartalmaz.

Az eljáró ügyintéző köteles felhívni a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére (a panaszkezelési szabályzat kivonata a Lízing honlapján: <https://www.unicreditleasing.hu/hu/panaszkezelesi-szabalyzat> aloldalon, valamint az Ügyfélszolgálat címén kihelyezésre kerül), továbbá – az Ügyfél ez irányú kérése esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosítani az Ügyfél számára a szabályzat áttanulmányozására.

A panaszt a továbbiakban az írásban benyújtott panaszokkal egyezően kell kezelni

Írásbeli panasz:

A Lízing a panaszos írásbeli panaszát haladéktalanul kivizsgálja és 30 napon belül írásban megválaszolja.

A Lízing a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Lízing rendszereiben rögzített elektronikus levelezési címről küldte. Egyéb esetben a választ tértivevényes levél formájában juttatja el a panaszos részére.

Az előző bekezdésben foglaltak nem alkalmazhatóak, amennyiben

- a) az elektronikus kézbesítési forma nem alkalmas annak megállapítására, hogy a Lízing a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan nem igazolható a küldemény elküldésének ténye és időpontja,
- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme nem biztosított.

A Lízing választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Lízing a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén az előző bekezdésben foglaltakat olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítja, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

A papír alapú válasz sikertelen kézbesítése esetén a Lízing egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszlevél kézbesítését - a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető Ügyfél részére- a nyilvántartásában szereplő címre.

Ha a panaszra nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a határidő lejártát megelőzően a Panaszkezelési munkatárs tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A rögzített telefonhívás során tett panaszok esetében a válaszlevéllel együtt a Lízing a panaszról felvett írásbeli jegyzőkönyvet is postázza.

A Panaszkezelési munkatárs köteles biztosítani, hogy a válasz világosan, közérthetően és egyértelműen legyen megfogalmazva, érdemi, kifejtő választ adjon az Ügyfél minden kifogására, részletes indokolást tartalmazzon, továbbá pontos és naprakész információt nyújtson. A Lízing a válaszadás során törekszik arra, hogy a panaszkezelés során használt fogalmak következetesen, minden dokumentumban egységes módon kerüljenek alkalmazásra.

Az indokolásnak a következőket kell tartalmaznia (az adott igény tárgyától függően):

- hivatkozást a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére,
- hivatkozást a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára,
- a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét,
- hivatkozást az ügyfélnek megküldött/átadott tájékoztató anyagokra,

- amennyiben a panaszt elutasították, a jogorvoslati lehetőségekre (azaz az MNB eljárására, a PBT eljárására vagy bírósági eljárásra) történő utalást.

A válasznak ezen kívül a panasszal kapcsolatban lefolytatott vizsgálat eredményét és a panasz elintézése érdekében tett intézkedéseket is tartalmaznia kell (ha nem utasították el az igényt).

A válasz akkor tekinthető közérthetőnek, ha nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és a válaszban megtalálhatók az adott ügyre vonatkozó alkalmazás indokai, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használ.

A panasz akkor tekinthető megválaszoltnak, amikor a válaszelevél tértivevénnyel kipostázásra került a panaszos részére vagy az elektronikus válaszelevél az info@unicreditleasing.hu címről elküldésre került. A Panaszkezelési munkatárs a válaszokat nyilvántartásba veszi.

Amennyiben az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Lízing által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Lízing a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

7. 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 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 elektronikus vagy postai úton történő kiküldésének 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.

8. 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, illetve a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, lehetősége van jogorvoslatért az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. , levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu), a Pénzügyi Békéltető Testülethez (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172; telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu., honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>) vagy a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulni.

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.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt peren kívüli egyezségi eljárás kezdeményezhető. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett (amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát), de a kérelem megalapozott és az ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A Lízing nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület előtt alávetési nyilatkozatot.

Amennyiben az Ügyfél igényével bírósághoz fordul, úgy azt követően a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását már nem kezdeményezheti.

Az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem nyomtatvány az alábbi címen érhető el:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok pedig az alábbi címen találhatóak meg:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

A nyomtatvány a PBT, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ fent leírt ügyfélszolgálati elérhetőségein is igényelhető, vagy kérés esetén azt a Lízing is költségmentesen megküldi az Ügyfél részére. Az erre irányuló kérelem az alábbi elérhetőségeken terjeszthető elő:

Ügyfélszolgálat címe:

1134 Budapest, Róbert Károly krt. 61-65.

Nyitva tartás*: H:8:30-17:00; K-P: 8:30-13:00

Telefonszámok.: 06-1-489-78-00 vagy 06-1-489-79-00.

Fax szám: 06-1-202-39-34

E-mail cím: info@unicreditleasing.hu

Weboldal: www.unicreditleasing.hu

*A SARS-CoV-2 koronavírus okozta tömeges megbetegedést előidéző humánjárványra tekintettel kihirdetett veszélyhelyzet ideje alatt az ügyfélfogadás időpontja kedd 8.30-17.00 és csütörtök 8.30-13.00 óra.

Központi Hitelinformációs rendszerben történő adatkezeléssel kapcsolatos kifogás:

Az Ügyfél kifogást emelhet referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését. A KHR-rel kapcsolatos ügyfél kifogásokat a Panaszkezelés a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény értelmében a kifogás kézhezvételét követő öt munkanapon belül kivizsgálja, és a nyilvántartott személyt írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal (azaz tértivevényvel) feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatja.

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.

9. Adatkezelés

A Lízing a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a vonatkozó szabályoknak megfelelően öt évig (telefonos panasz esetén a beszélgetés hanganyagát is) megőrzi.

A Lízing a panaszt benyújtó Ügyfél adatait a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. CCXXXVII. törvény, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.), az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. rendeletének (a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Általános adatvédelmi rendelet), valamint az adatkezelésre és adatvédelemre vonatkozó belső szabályzatainak mindenkor hatályos előírásai alapján kezeli. A banktitokra és a személyes adatok kezelésére vonatkozó általános rendelkezéseket az Üzletszabályzat I. fejezet 7. pontja, a természetes személy ügyfél adatainak kezelésére vonatkozó részletes tájékoztatást az Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képező 3. számú melléklet tartalmazza.

Kelt: Budapesten, 2022. március 07. napján