

Nyilvános panaszkezelési szabályzat

Az UniCredit Bank Hungary Zrt. fő célkitűzése az Ügyfeleink magas szintű kiszolgálása. Azonban a legjobb szándékunk ellenére is előfordulhat, hogy a szolgáltatásunk panaszra, észrevételre ad okot. Ilyen esetben a legfontosabb, hogy jelezze nekünk, hogy segíthessünk ügyének kivizsgálásában és megoldásában. Az alábbiakban ismertetjük Panaszkezelési szabályzatunkat Önnel.

A természetes személyekre vonatkozó szabályok az 1. oldalon találhatóak, míg a nem természetes személyekre vonatkozó szabályok az 5. oldalon.

Természetes személyekre vonatkozó panaszkezelési szabályok

„Ügyfél” az a természetes személy, illetve jogi személy vagy más szervezet, akinek/amelynek a Bank pénzügyi, kiegészítő pénzügyi, befektetési szolgáltatást, illetve kiegészítő szolgáltatást nyújt, ideértve a Számlatulajdonost is.

Ügyfélnek tekintendő az a természetes személy (illetve meghatalmazottja) is, aki anélkül kerül a Bankkal kapcsolatba, hogy a Bankkal pénzügyi, kiegészítő pénzügyi, befektetési szolgáltatás, és kiegészítő szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződést kötött volna.

A panasz bejelentésének módjai

Ügyfél panaszt tehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban:

- bármely bankfiókban (A Bankfiókok listája és nyitvatartási ideje a www.unicreditbank.hu honlapon az ATM és Fiókkeresőben megtekinthető).
- telefonon a nap 24 órájában a Telefonbank +36 (1/20/30/70) 325-3200 telefonszámán,
- postai úton a Bank központi címére (1054 Budapest, Szabadság tér 5-6.) címezve,
- a panasz@unicreditgroup.hu e-mail címen,
- a bank honlapján: www.unicreditbank.hu

Ügyfél jogosult meghatalmazott útján is eljárni, a meghatalmazott (beleértve az Ügyfél megbízásából eljáró jogi képviselőt) köteles az Ügyfél által adott meghatalmazást is csatolni.

Meghatalmazás formanyomtatványunk elérhető www.unicreditbank.hu honlapon a láblécben található Panaszkezelés menüpont alatt, vagy bármely Bankfiókunkban. Amennyiben az Ügyfél nem a Bank által rendelkezésre bocsátott mintát veszi alapul, a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek eleget kell tennie, és tartalmaznia kell a banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazást a kiszolgáltatható banktitokok pontos megjelölésével.

Írásbeli panasz a Magyar Nemzeti Bank „Fogyasztói panasz” formanyomtatványán is tehető, mely a Bank honlapján a láblécben a Panaszkezelés menüpont alatt, valamint nyomtatott formában, a bankfiókokban is elérhető.

A panasz kivizsgálása A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A személyesen tett szóbeli panaszt a Bank azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnali intézkedéssel orvosolja. Amennyiben az Ügyfél az azonnali intézkedéssel nem ért egyet vagy azonnali intézkedés nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, mely tartalmazza a panasz azonosítására szolgáló adatokat és legalább a következőket:

- 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 rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a Bank az Ügyfélnek, vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – képviselőjének átadja.

A jegyzőkönyv alapján a Bank a továbbiakban jelen Szabályzat írásbeli panaszra vonatkozó szabályai szerint jár el.

A panaszügyintézésre rendelkezésre álló telefonszámra érkező panasz esetén a Bank, az Ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A fentiek szerinti panasz, illetve az azzal kapcsolatos, az Ügyfél és a Bank közötti kommunikáció hangfelvételen rögzítésre kerül, erről az Ügyfelet a hívás kezdetekor a Bank tájékoztatja. A hangfelvételt a Bank a készítéstől számított öt évig megőrzi és ezen időtartamon belül az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá ingyenesen – kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Telefonon közölt panasz esetén, amennyiben annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat és a panaszról – a fentiekben részletezett jegyzőkönyvi tartalommal - jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy példányát a panaszra adott válaszával egyidejűleg az Ügyfél részére megküldi.

A Bank az Ügyfél panaszát haladéktalanul kivizsgálja - az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével -, a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját és intézkedéseit a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A válaszlevél az Ügyfél által megadott címre vagy Ügyfél kérése esetén a Bank Internet Banking szolgáltatásán, vagy Mobil alkalmazásán keresztül küldhető meg.

A Bank az Ügyfelek biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni.

Amennyiben az Ügyfél elektronikus levélben tesz panaszt és rendelkezik Internet Banking szolgáltatással vagy Mobil alkalmazással abban az esetben a Bank ezen szolgáltatásokon keresztül, elektronikus úton küldi meg banktitkot tartalmazó - írásos választ. Erről az Ügyfelet e-mailben tájékoztatja. Ügyfél kérése esetén a választ postai úton is megküldi az Ügyfél levelezési címére.

A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Bank és az Ügyfél a szerződésben eltérő kapcsolattartási nyelvben állapodtak meg.

A Bank a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az Ügyfél, amennyiben a Banknak benyújtott panaszának kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, illetve a panaszára a kivizsgálásra előírt 30 napos, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15, illetve 35 munkanapos jogszabályban meghatározott válaszadási határidőn belül nem kap választ jogosult egyéb jogorvoslati fórumok igénybevételére.

Panaszát, illetve jogorvoslati igényét – annak tárgya, illetve az itt felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi szervekhez nyújthatja be:

- Magyar Nemzeti Bank - Pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat (1122 Budapest, Krisztina krt. 6., központi levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, bármely Kormányablakon; elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül; tel.: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására;
- Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest BKKP Pf.: 172., tel.: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu)
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5. levélcím: 1245 Budapest)
- vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat amennyiben panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos.

A Bank 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 Bank az elutasító válaszában feltünteti a Pénzügyi

Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, az általános alávetési nyilatkozatra* vonatkozó információt, valamint a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy az Ügyfél kérheti ezen formanyomtatványok Bank általi

költségmentes megküldését is. A tájékoztatás tartalmazza a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó Ügyfél igény előterjesztésére szolgáló banki telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

A Bank az Ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Bank rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfelek számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Amennyiben a Bank a fogyasztó panaszára – határidőn belül – nem válaszol, a panaszt elutasítja, vagy a fogyasztó a Bank válasza alapján egyéb – a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti - fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez, a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

A fogyasztó a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita peren kívüli rendezése érdekében a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárását kezdeményezheti, feltéve, hogy előzetesen közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését a Bankkal, vagy a Banknál eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt és az adott ügyre vonatkozóan más eljárás nincs folyamatban.

A PBT a vitás ügyben elsősorban egyezség létrehozását kísérli meg a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz, mely lehet kötelezést tartalmazó határozat, amennyiben a Bank a PBT döntését magára nézve kötelezőként elismerte (alávetés), vagy egyébként azt a jogszabály lehetővé teszi (ld. fentebb), előbbiek hiányában pedig ajánlás.

A PBT eljárása díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik.

A PBT által meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét.

* A Bank tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, amennyiben a jogvita tárgyának alapjául szolgáló ügylet értéke legfeljebb 3 millió forint és az Ügyfél által követelt összeg legfeljebb 1 millió forint.

A Bank tájékoztatja továbbá az Ügyfelet, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség hiányában alávetési nyilatkozat nélkül is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és az Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az két millió forintot.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Bank mellőzheti.

Nem természetes személyekre vonatkozó panaszkezelési szabályok

„Ügyfél” az a természetes személy, illetve jogi személy vagy más szervezet, akinek/amelynek a Bank pénzügyi, kiegészítő pénzügyi, befektetési szolgáltatást, illetve kiegészítő szolgáltatást nyújt, ideértve a Számlatulajdonost is.

Ügyfélnek tekintendő az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, más szervezet vagy hatóság (illetve ezek meghatalmazottja) is, aki anélkül kerül a Bankkal kapcsolatba, hogy a Bankkal pénzügyi, kiegészítő pénzügyi, befektetési szolgáltatás, és kiegészítő szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződést kötött volna.

A panasz bejelentésének módjai

Ügyfél panaszt tehet személyesen szóban vagy írásban

- személyesen szóban vagy írásban bármely bankfiókban, (A bankfiókok listája és nyitvatartási ideje a www.unicreditbank.hu honlapon az ATM és Fiókkeresőben megtekinthető,
- postai úton a Bank központi címére (1054 Budapest, Szabadság tér 5-6.) címezve,
- a panasz@unicreditgroup.hu e-mail címen,
- telefonon a Telefonbank +36 (1/20/30/70) 325-3200 telefonszámán 0-24 óráig
- a bank honlapján: www.unicreditbank.hu

Ügyfél megbízásából eljáró képviselő, jogi képviselő köteles az Ügyfél által adott meghatalmazást is csatolni. Meghatalmazás formanyomtatványunk elérhető www.unicreditbank.hu honlapon a láblécben a Panaszkezelés menüpont alatt vagy bármely bankfiókunkban. Amennyiben az Ügyfél nem a Bank által rendelkezésre bocsátott mintát veszi alapul, a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek eleget kell tennie, és tartalmaznia kell a banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazást a kiszolgáltatható banktitokok pontos megjelölésével.

A panasz kivizsgálása

A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A személyesen tett szóbeli panaszt a Bank azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnali intézkedéssel orvosolja. Amennyiben az Ügyfél az azonnali intézkedéssel nem ért egyet vagy azonnali intézkedés nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, mely tartalmazza a panasz azonosítására szolgáló adatokat és legalább a következőket:

- 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 rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát a Bank az Ügyfélnek, vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – képviselőjének átadja. A jegyzőkönyv alapján a Bank a továbbiakban jelen Szabályzat írásbeli panaszra vonatkozó szabályai szerint jár el.

A panaszügyintézésre rendelkezésre álló telefonszámra érkező panasz, illetve az azzal kapcsolatos, az Ügyfél és a Bank közötti kommunikáció hangfelvételen rögzítésre kerül erről az Ügyfelet a hívás kezdetekor a Bank tájékoztatja. A hangfelvételt a Bank a készítéstől számított öt évig megőrzi és ezen időtartamon belül az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá ingyenesen – kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Telefonon közölt panasz esetén, amennyiben annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy példányát a panaszra adott válaszával egyidejűleg az Ügyfél részére megküldi.

Ügyfél megbízásából eljáró képviselő, jogi képviselő köteles az Ügyfél által adott meghatalmazást is csatolni.

A Bank az Ügyfél panaszát haladéktalanul kivizsgálja - az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével -, a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A válaszlevél a banki rendszerekben nyilvántartott levelezési címre, vagy az Ügyfél által megadott címre kisvállalati Ügyfél kifejezett kérése esetén a Bank Internet Banking szolgáltatásán keresztül küldhető meg.

A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Bank és az Ügyfél a szerződésben eltérő kapcsolattartási nyelvben állapodtak meg.

Az Ügyfél, amennyiben a Banknak benyújtott panasz kivizsgálásának eredményével nem ért egyet panaszával a Polgári Perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panaszkezelés folyamata

A Bank az Ügyfél panaszát kivizsgálja és 30 napon belül értesíti az Ügyfelet a vizsgálat eredményéről, kivéve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén, amikor a Bank 15 munkanapon belül küldi meg válaszát az Ügyfélnek. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Amennyiben Ön a panasz vizsgálatának időtartama alatt telefonon kíván kapcsolatba lépni munkatársainkkal, hívja a Panaszkezelés Osztályunkat a 06-1-325-3205 telefonszámon, vagy Telefonbankunkat a +36 (1/20/30/70) 325-3200 telefonszámon.

Abban az esetben, ha válaszukkal nem elégedett, kérjük, jelezze a fent említett elérhetőségeink bármelyikén, célunk a kölcsönös megelégedettség elérése.

A panaszkezelés során a Bank különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata; amelyek nem állnak a Bank rendelkezésére
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Bank a panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Általános Üzleti Feltételek 2. számú mellékletében foglaltaknak megfelelően kezeli.

A panaszok nyilvántartása

A Bank az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- e) a panaszra adott válasz megküldésének dátumát.

A Bank a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A fent említett lehetőségeken túl panaszt tehet a Panaszkezelés vezetőinél az alábbi elérhetőségeken:

Borbély Rita Ügyfélszolgálati Vezetőnél: rita.borbely@unicreditgroup.hu