

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.

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
- faxon a 06-1-374-7838-as számon.

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 44.§ (1) bekezdés hatálya alá tartozó, a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatos ügyfélpanaszok esetében a Bank a bankmunkanapokon, Hétfő-Kedd-Szerda-Csütörtök 16.00 óráig, valamint Péntek 14.30 óráig a rendszereibe beérkezett/rögzített panaszokat tekinti aznap tudomására jutott panaszoknak. A Bank a megjelölt időpontoknál később a Bank rendszereibe beérkezett panaszokat a következő bankmunkanapon tudomására jutott panaszként kezeli.

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 banktitokkör 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 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 természetes személy ügyfél kifejezett kérése esetén a Bank Internet Banking szolgáltatásán, vagy Mobil alkalmazásán keresztül küldhető 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:

- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza) levélcím 1534 Budapest BKKP Pf. 777, bármely Kormányablakon; elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására;
- a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172; telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- 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.

* 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.

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
- faxon a 06-1-374-7838-as számon.

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 44.§ (1) bekezdés hatálya alá tartozó, a jövő nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatos ügyfélpanaszok esetében a Bank a bankmunkanapokon, Hétfő-Kedd-Szerda-Csütörtök 16.00 óráig, valamint Péntek 14.30 óráig a rendszereibe beérkezett/rögzített panaszokat tekinti aznap tudomására jutott panaszoknak. A Bank a megjelölt időpontoknál később a Bank rendszereibe beérkezett panaszokat a következő bankmunkanapon tudomására jutott panaszként kezeli.

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 banktitokkör 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 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. 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 írásban értesíti az Ügyfelet a vizsgálat eredményéről, kivéve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén, amikor a Bank 15 munkanapon belül küldi meg az írásbeli 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

Hatályba lépés: 2018. augusztus 22.

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 válaszunkkal 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 Ügyfélől:

- 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:

Kóbor Judit Ügyvezető igazgatónál: judit.kobor@unicreditgroup.hu

Borbély Rita Igazgatónál: rita.borbely@unicreditgroup.hu