

## Tájékoztató az UCB Ingatlanhitel Zrt. panaszügyintézési szabályzatáról

### Tartalom

I.	Általános rendelkezések.....	2
I.1.A	Szabályzat célja .....	2
I.2.	Meghatározások.....	2
II.	A panasz bejelentésének módjai.....	4
II.1.	Szóbeli panasz .....	4
II.2.	Írásbeli panasz.....	5
III.	A panasz kivizsgálása .....	6
IV.	A panaszkezelés során ügyféltől bekérhető adatok.....	9
V.	A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	9
VI.	A panaszok nyilvántartása.....	12

## I. Általános rendelkezések

Jelen Szabályzat a Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (továbbiakban PSZÁF) 14/2001. számú és 11/2012. (XI.8.) számú ajánlása, a 2013. január 1. napján hatályba lépő 5/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet és panaszügyintézési mintaszabályzata, valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete MNB-be való integrálása következtében, a jogorvoslati lehetőségek módosítása a **19/2013. (IX. 27.) MNB rendelet**nek megfelelően, továbbá az UCB Ingatlanhitel Zrt. (továbbiakban UCB Ingatlanhitel Zrt.) Üzletszabályzatának rendelkezéseit figyelembe véve belső használatra elkészült Panaszügyintézési szabályzat (a továbbiakban: szabályzat) alapján készült az ügyfelek számára.

### I.1.A Szabályzat célja

A szabályzatban az UCB Ingatlanhitel Zrt. rögzíti az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásrendjét, a panaszügyintézés módját, valamint az ügyfélpanaszokról vezetett nyilvántartás vezetésének szabályait.

Jelen tájékoztató mindazokat az információkat tartalmazza, amelyek az ügyfelek számára fontosak ahhoz, hogy megfelelő tájékozottsággal tudjanak panaszaiikkal az UCB Ingatlanhitel Zrt.-hez fordulni.

### I.2.Meghatározások

#### **A panasz**

A szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő, az UCB Ingatlanhitel Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, a szolgáltatás minőségével, az UCB Ingatlanhitel Zrt. termékével illetve az Ügyfélnek nyújtott tájékoztatással szemben/kapcsolatban felmerülő kifogás emelése, sérelem megfogalmazása, reklamáció benyújtása, a kapott tájékoztatás elutasítása.

Nem minősül panasznak,

- az UCB Ingatlanhitel Zrt. által az ügyfélnek nyújtott tájékoztatással kapcsolatos további információ kérése,
- ha az ügyfélnek észrevétele van, azonban kifogással nem él, sérelem nem érte, további intézkedést nem követel,
- ha a benyújtott reklamáció/kifogás nem az UCB Ingatlanhitel Zrt. tevékenységéhez kapcsolódik,

- ha a panasz benyújtója nem az UCB Ingatlanhitel Zrt. ügyfele/nem a kölcsönügylet szereplője, illetve nem ezen szereplők meghatalmazottja/törvényes képviselője.

#### **Adatvédelmi panasz:**

Amennyiben a panaszban az Ügyfél tájékoztatást kér az UCB Ingatlanhitel Zrt. által kezelt vagy továbbított személyes adatai vonatkozásában (így különösen ezen adatok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról stb.), az UCB Ingatlanhitel Zrt. köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, az Ügyfél erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

Amennyiben a panaszban az Ügyfél a személyes adatai kezelése körében helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmet terjeszt elő és az UCB Ingatlanhitel Zrt. ezt nem teljesíti, akkor a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait tartalmazó választ a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül kell az Ügyfél részére megküldeni, és egyúttal tájékoztatni kell az ügyfelet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

#### **Panaszos:**

Panaszügyintézés szempontjából „ügyfél” minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki az UCB Ingatlanhitel Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, vagy aki/amely az UCB Ingatlanhitel Zrt-vel kapcsolatba kerül függetlenül attól, hogy az UCB Ingatlanhitel Zrt-vel van-e hatályos szerződése.

A panaszos általában ügyfele az UCB Ingatlanhitel Zrt- nek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki az UCB Ingatlanhitel Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Ha a panaszos panaszát képviselő vagy meghatalmazott útján nyújtja be, az UCB Ingatlanhitel Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol az UCB Ingatlanhitel Zrt. által mellékként szereplő panasz bejelentésére rendszeresített nyomtatvány kitöltésekor, vagy a panaszlevél megküldésekor. . A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz bejelentésére rendszeresített nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos meghatalmazottjaként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is. Meghatalmazás hiányában az UCB Ingatlanhitel Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli. Az UCB Ingatlanhitel Zrt. szükség esetén segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. A panasz bejelentési nyomtatványt az UCB Ingatlanhitel Zrt. ügyfélfogadásra szolgáló helyiségeiben az ügyfelek számára elérhetővé teszi,

illetve figyelemfelhívásra alkalmas módon internetes honlapján is közzéteszi. A panaszos írásbeli panaszát a panasz bejelentési nyomtatvány mellőzésével levél formájában is eljuttathatja az UCB Ingatlanhitel Zrt-hez, illetve az MNB honlapján közzétett minta bejelentő kitöltésével is megteheti vagy szóban, a jelen szabályzatban foglaltak szerint.

#### **Banktitok:**

Minden olyan, az egyes ügyfélről az UCB rendelkezésére álló adat, tény, információ, megoldás vagy adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá az UCB Ingatlanhitel Zrt-vel kötött szerződéseire vonatkozik.

#### **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT):**

Az MNB (Magyar Nemzeti Bank) által működtetett szakmailag független testület, amelynek hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a pénzügyi szervezetek között szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

## **II. A panasz bejelentésének módjai**

A panasz benyújtására az UCB Ingatlanhitel Zrt. az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így panaszát az ügyfél személyesen szóban, írott formában (levélben, faxon, e-mailben) vagy telefonon is közölheti.

### **II.1. Szóbeli panasz**

A szóbeli panasz felvételének lehetőségei:

**a) Személyesen:** A személyes szóbeli panaszt az ügyfél, vagy meghatalmazottja, képviselője az UCB Ingatlanhitel Zrt. ügyfelek számára nyitva álló helyiségében nyitvatartási időben megteheti az alábbi elérhetőségen és időpontban:

**Központi Személyes Ügyfélszolgálat:**

**Cím:** 1062 Budapest, Teréz krt. 55-57., Eiffel Irodaház;

Hétfő- Péntek: 8:00-16:00

**b) Telefonon:** A telefonon közölt szóbeli panaszt az UCB Ingatlanhitel Zrt. az alábbi telefonszámon és időpontban fogadja:

**Központi Telefonos Ügyfélszolgálat:**

**Tel:** +36-1-238-9800 ; 1-es menüpont;

Hétfő- Péntek: 8:00-16:00

**Tel2:** +36-1-238-9800 ; 2-es menüpont;

Hétfő 8:00-20:00

Szóbeli panasz esetén a panasz azonosítására szolgáló adatokat közölni kell az ügyféllel (mely szerződéshez kapcsolódik, mi a panasz tárgya, mire vár választ az ügyfél illetve milyen intézkedést szeretne).

## II.2.Írásbeli panasz

Írásban közölt panaszt az ügyfél a következő módokon nyújthatja be:

**Levélben:** Az UCB Ingatlanhitel Zrt., Portfólió menedzsment Osztály, 1399 Budapest, Pf.: 722. címre küldve;

**Telefaxon:** A + 36-1-238-9801-os számra küldve,

**E-mailben:** A [panaszkezeles@ingatlanhitel.hu](mailto:panaszkezeles@ingatlanhitel.hu) címre küldött levélben;

**Személyesen:** Az 1.1. pontban megjelölt Központi Személyes Ügyfélszolgálati címen személyesen vagy más által átadott irat útján.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. az elektronikus úton benyújtott panaszokat folyamatosan fogadja. Felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy a biztonság érdekében az UCB Ingatlanhitel Zrt. a válaszát minden esetben postai úton kézbesíti.

Amennyiben az ügyfél az írásban tett panaszát meghatalmazottja, képviselője útján adja le, úgy ebben az esetben a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt, a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó követelményeknek kell megfelelnie.

A 2011. év október hónap 11. napján hatályba lépett KHR törvény alapján, az ügyfél Központi Hitelinformációs Rendszerbe való feltöltés következményeként tett panaszát az UCB Ingatlanhitel Zrt. 5 munkanapon belül vizsgálja, valamint a vizsgálat eredményéről 2 munkanapon belül írásban, tértivevényes formában tájékoztatja az Ügyfelet. Továbbá amennyiben az Ügyfél KHR-rel kapcsolatban tett kifogásának az UCB Ingatlanhitel Zrt. helyt ad, úgy 5 munkanap áll a rendelkezésére ezt követően, hogy az ügyfél helyes adatait átadják a KHR-be, vagy a rosszat töröltesse onnan.

Az ügyféllel kapcsolatba került munkatárs a panaszról haladéktalanul e-mail útján tájékoztatja az UCB Ingatlanhitel Zrt. panaszkezelési csoportját, majd az e-mail alapján a panaszt az UCB Ingatlanhitel Zrt. elektronikus ügyfél-nyilvántartásában (a továbbiakban: nyilvántartás) rögzítik, egyúttal az ügyfelet is tájékoztatni kell a panaszt kezelő szervezeti egység elérhetőségeiről. A nyilvántartásba vétel során az eljáró munkatárs meggyőződik arról, hogy valamennyi, az azonosításhoz és a panasz kezeléséhez szükséges adatot bekérte-e. A bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat. A nem személyesen benyújtott panasz esetén azon ügyféltől, akinek a meghatalmazása alapján panasz került közlésre, az UCB Ingatlanhitel Zrt. jogosult utólagos megerősítést kérni, ha ez a panasz kivizsgálása során felmerült tények, illetve a panasz jellege miatt szükséges.

### **III. A panasz kivizsgálása**

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. az ügyfél által benyújtott panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. ügyféllel kapcsolatba kerülő munkatársa a személyesen előadott szóbeli panaszt és a telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha ez nem lehetséges vagy a panaszos ügyfél nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a panasz rögzítésre kerül a bejelentésére szolgáló űrlapon (1. sz. melléklet vagy a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem> oldalon található minta bejelentő lap), amelyre az UCB Ingatlanhitel Zrt. munkatársa rávezeti az UCB Ingatlanhitel Zrt. panasszal kapcsolatos álláspontját. Ezen űrlap egy másolati példányát az UCB Ingatlanhitel Zrt. átadja az ügyfélnek, majd megkezdí a panasz kivizsgálását és a választ a panasz beérkezését követő 30 napon belül megküldi az ügyfél részére. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról szintén kitölti a panasz rögzítésére szolgáló űrlapot és annak egy másolati példányát a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt küldi meg az ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz benyújtását követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. A panasz benyújtásának számít a postai úton vagy elektronikus úton küldött panasz az UCB Ingatlanhitel Zrt.-hez való megérkezése. A személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panasz esetén – amennyiben a panasz helyben nem orvosolható vagy a felajánlott megoldást az ügyfél nem fogadja el – a közlés napjától kell a 30 napos válaszadási határidőt számítani.

A válaszlevél során valamennyi kérdésre kitérően konkrét válaszokat kell adni. A válaszlevélnek olyannak kell lennie, amely részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Az ügyintézés során az ügyfél kérése esetén a panaszkezelő munkatárs tájékoztatást ad a panaszkezelés státuszáról.

Az ügyfélpanaszok pontos kivizsgálásához a következő információk, dokumentumok szükségesek:

- személyes adatok (név, cím, egyéb elérhetőség; telefonszám), ügyletazonosító szám;
- a kifogásolt esemény leírása lehetőleg minél részletesebben;
- az érintett ügylet kapcsán az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. biztosítja, hogy a panaszügyintézés során bekért adatok ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt, illetve a kizárólag a panaszügyintézés okán az UCB Ingatlanhitel Zrt. birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törlik vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszik.

### **Szóbeli panasz:**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni. Amennyiben a panasz kezelésével az ügyfél nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, ill. ha a panasz nem kerül teljes körűen megválaszolásra, jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszról a Panasz bejelentési formanyomtatvány kitöltésével.

A telefonon történő panaszkezelés esetén az UCB Ingatlanhitel Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást. A telefonon történő panaszkezelés során az ügyfél és az UCB Ingatlanhitel Zrt. között elhangzott kommunikációt az UCB Ingatlanhitel Zrt. hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt (5) évig megőrzi. Az ügyfél kérésére az UCB Ingatlanhitel Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, amelyre a Központi Személyes Ügyfélszolgálaton kerülhet sor nyitvatartási időben. A hangfelvétel visszahallgatása esetén az UCB Ingatlanhitel Zrt. a hangfelvételtől jegyzőkönyvet készít, amelyet térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsát.

Személyesen leadott panasz szintén jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszról, majd azt át kell adni az ügyfélnek és az átadás tényét, időpontját rögzíteni az ügyfél aláírásával. Telefonon leadott szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt tértivevényesen kell megküldeni az ügyfélnek postai úton.

A jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,

- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

Az ügyfél minden panaszára írásban választ kell adni. Minden panasz esetében a panasz közlésétől számított 30 napos határidő áll rendelkezésre a panasz megválaszolásához. A 30 napos válaszadási határidőt az írásbeli panasz beérkezését, illetve a szóbeli panasz megtételét követő naptól kell számítani. A személyesen jelzett panaszok, amelyek szóban azonnal megválaszolásra kerülnek, nem igényelnek írásos választ.

### **Írásbeli panasz**

A panaszosnak a panasz benyújtását követően legkésőbb 30 naptári napon belül választ kell adni az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével. A panasz benyújtásának számít a postai úton vagy elektronikus úton, vagy telefaxon küldött panasz az UCB Ingatlanhitel Zrt.-hez való megérkezése. Amennyiben a 30 naptári napos válaszadási határidőt bármely okból kifolyólag meghosszabbítani szükséges, erről az UCB Ingatlanhitel Zrt. az indok pontos megjelölésével írásban tájékoztatja az ügyfelet.

Általános szabályok:

- A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítjuk a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.
- A levél megválaszolásakor törekszünk az egyszerű, közérthető nyelv használatára, indokolatlan jogi szakkifejezések használata nélkül.
- A panaszokat minden esetben bizalmasan kell kezelni, ami azt jelenti, hogy az UCB Ingatlanhitel Zrt-n belül csak a panasz kezelésével kapcsolatban szükséges személyek, illetve szervezeti egységek, és ezek vezetői szereznek tudomást róla, illetve harmadik személynek nem adható információ róla. Ez alól kivételt képeznek a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt esetek, illetve a hatóságok, bíróságok, és az UCB Ingatlanhitel Zrt. igényérvényesítése során igénybe vett harmadik személyek, valamint azon cégcsoporton belüli adatfeldolgozások, adatszolgáltatások, amelyek célja az UCB Ingatlanhitel Zrt. tevékenységének mérése és elemzése, valamint hatékonyabbá tétele.
- Az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- A panaszkezelés során a panaszok méltányos és alapos kivizsgálására kell törekedni és az azonos helyzetben lévőket egyenlő elbánásban kell részesíteni.



#### IV. A panaszkezelés során ügyféltől bekérhető adatok

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. a szóbeli panaszról készített jegyzőkönyv és az írásbeli panaszhoz használatos bejelentő nyomtatvány között nem tesz különbséget. Mindkét esetben a mellékletben megjelölt Panaszbejelentő nyomtatvány kitöltését kell alkalmazni, amellet, hogy az UCB Ingatlanhitel Zrt. köteles az ügyfél bármely egyéb formában benyújtott panaszát is befogadni.

A panaszbejelentő nyomtatvány a jegyzőkönyv tartalmi elemein túl még az alábbi információkat tartalmazza:

- az ügyfél telefonszáma, e-mail címe,
- az értesítés módja,
- a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését,
- a panasz részletes leírását és okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében az érvényes meghatalmazást,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

#### V. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panaszüggyel kapcsolatos érdemi döntéséről a panaszost tájékoztató levélben tájékoztatja. A válaszlevelet pontos, közérthető és egyértelmű indoklással el kell látni, a levélnek tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltételek pontos szövegét, hivatkozni kell az ügyfélnek küldött elszámolásokra, minden egyéb, a futamidő alatt küldött tájékoztatásra. A panasz elutasítása esetén a válaszlevélben szerepelnie kell annak a ténynek, hogy a panasz a Magyar Nemzeti Bankról szóló **2013. évi CXXXIX. Törvény** fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult-e, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére.

Amennyiben az ügyfél már korábban benyújtott panaszt ugyanazon kifogás tekintetében, úgy a válaszlevélhez csatolni kell a korábban már megküldött válaszlevele(ke)t is.

Jogszabályra való hivatkozás esetén a jogszabályhelyet is meg kell jelölni, illetve annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. A panasz elutasítása esetén a panaszosnak adandó válaszban tájékoztatni kell a panaszost arról, hogy panaszával konkrétan melyik hatóság eljárását kezdeményezheti, és annak levelezési címét meg kell adni.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. elsődleges célja, hogy az ügyfél számára is megnyugtató módon tudja lezárni a felmerült panaszügyeket, amelyeket szakképzett munkatársak vizsgálnak ki. Ezért abban az esetben, ha az ügyfél a panaszra adott választ nem tartja kielégítőnek, azzal kapcsolatosan észrevételei vannak, az UCB Ingatlanhitel Zrt. további lehetőséget biztosít az ügyfeleinek, hogy a Panaszkezelési Osztályhoz forduljon.

A panasz elutasítása esetén a panaszosnak adandó válaszban tájékoztatni kell a panaszost arról, hogy panaszával konkrétan melyik hatóság eljárását kezdeményezheti, tájékoztatni szükséges annak elérhetőségeiről valamint tájékoztatást kell nyújtani ezen intézményekhez beadandó fogyasztói kérelmek formanyomtatványainak elektronikus elérhetőségéről (PBT: [www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany](http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany) ; MNB: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>) és arról, hogy az MNB ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) is megtalálhatóak. Továbbá tájékoztatni szükséges a panaszost arról, hogy ezen formanyomtatványok kinyomtatott formában, ingyenesen igényelhetők a pénzügyi szolgáltatótól, melyeket az ügyfél kérésére ellenszolgáltatás nélkül eljuttat.

A fogyasztó ezen nyomtatványok megküldését térítésmentesen kérheti az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

**Telefonon:** A + 36-1-238-9800-ás telefonszámon

**Levélben:** Az UCB Ingatlanhitel Zrt., Portfólió menedzsment Osztály, 1399 Budapest, Pf.: 722. címre küldve;

**Telefaxon:** A + 36-1-238-9801-os számra küldve,

**E-mailben:** A [panaszkezeles@ingatlanhitel.hu](mailto:panaszkezeles@ingatlanhitel.hu) címre küldött levélben;

**Személyesen:** Központi Személyes Ügyfélszolgálaton: 1062 Budapest, Teréz krt. 55-57., Eiffel Irodaház

A panasz elutasítása esetén a panaszosnak adandó válaszban tájékoztatást kell adni továbbá arról is, hogy az UCB Ingatlanhitel Zrt. nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület előtt.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a válaszlevélben tájékoztatni szükséges, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panaszos a bírósági peres eljárás és a bírói úton kívüli, esetleg azt megelőző peren kívüli eljárás megindítása közül választhat az alábbiak szerint.

Abban az esetben, ha az UCB Ingatlanhitel Zrt. álláspontja az ügyfél számára nem elfogadható, jogorvoslatként – hacsak a felek szerződésben eltérően nem állapodtak meg, avagy jogszabály, illetve a kölcsönszerződés másként nem rendelkezik, a Polgári Perrendtartás általános illetékességi szabályai szerint **a területileg illetékes bíróság** előtt az UCB Ingatlanhitel Zrt. ellen peres eljárás indítható ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)).

További jogorvoslati lehetőségek:

**Magyar Nemzeti Bank** (levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: 06-80-203-776, fax: +3614899102, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)., honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>), elérhetőségek valamelyikén) fogyasztóvédelmi eljárás indítása kezdeményezhető azon panaszok tekintetében, amelyek az UCB Ingatlanhitel Zrt. ügyféllel szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító jogszabály megsértéséből erednek. Hatáskörébe tartozik továbbá a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás is.

A **Gazdasági Versenyhivatal** (1054 Budapest, Alkotmány utca 5., levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036, [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)) hatáskörébe tartozik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén történő eljárás, amennyiben a gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, ideértve a reklámok jogszabályban meghatározott körét is.

A **Pénzügyi Békéltető Testület** (levélcím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu); honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségek valamelyikén) eljárását lehet kezdeményezni a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Amennyiben az ügyfél panaszával kapcsolatosan nincs további jogorvoslati lehetőség, akkor erről az UCB Ingatlanhitel Zrt. válaszlevelében tájékoztatja az ügyfelet.

A panaszra adott válaszlevelet az UCB Ingatlanhitel Zrt. ajánlott, tértivevényes postai küldeményként küldi meg az ügyfél részére annak érdekében, hogy a kiküldés ténye és időpontja kétséget kizáróan megállapítható legyen.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. lezártnak tekinti az adott panaszügyet, amennyiben az MNB által lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárást lezáró határozat megérkezik vagy a PBT eljárást megszüntető/egyezséget jóváhagyó határozata megérkezik vagy a panaszos a részére megküldött válaszlevelre annak megküldését követő 30 naptári napon belül nem ír újabb levelet, tekintettel arra, hogy ezen tény a panaszra adott érdemi válasz elfogadását feltételezi. Amennyiben a panaszra írt válasz megküldését

követő 30 naptári napon túl a panaszos mégis ismételt panaszlevelet ír, az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panaszügyet megnyitja, és a jelen Szabályzatban foglaltaknak megfelelően jár el azzal kapcsolatban.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panaszügyintézésről Üzletszabályzatába foglaltan is rendelkezik, amelyben feltünteti a panaszügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat.

## **VI. A panaszok nyilvántartása**

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. az ügyfelek panaszairól, a panaszok rendezéséről, valamint a megoldást szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amelyben rögzíti:

- 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy:

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosítani lehessen;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket fel lehessen tárni és azonosítani;
- c) meg lehessen vizsgálni azt, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- d) eljárást lehessen kezdeményezni a feltárt, 2. pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) össze lehessen foglalni az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A panaszokat az UCB Ingatlanhitel Zrt. minden esetben bizalmasan kezeli, azaz az UCB Ingatlanhitel Zrt. szervezetén belül csak azon személyek, illetve szervezeti egységek és azok vezetői szereznek a panaszról tudomást, akiknek eljárása a panasz megválaszolása során szükségszerű. Az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panasszal kapcsolatban harmadik személynek információt nem ad ki. Ez alól kivételt képeznek a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt esetek, illetve a hatóságok, bíróságok, és az UCB Ingatlanhitel Zrt. igényérvényesítése során igénybe vett harmadik személyek, valamint azon cégcsoporton belüli adatfeldolgozások, adatszolgáltatások, amelyek célja az UCB Ingatlanhitel Zrt. tevékenységének mérése és elemzése, valamint hatékonyabbá tétele.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panasz kivizsgálásához szükségszerűen bekért adatokat a panaszügyek regisztrálásán kívül csak a panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére használhatja fel, ettől eltérő, egyéb célra nem használja fel. A statisztikák és kimutatások készítésének célja a panaszügyintézés hatékonyságának mérése, a panaszok megelőzése és csökkentése érdekében szükséges intézkedések felismerése és végrehajtása.

Panaszkezeléssel kapcsolatban az ügyfél az MNB weboldalán, a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> oldalon is tájékozódhat.

Budapest, 2017. május 02.

## Panasz bejelentő nyomtatvány

Tisztelt Igénybejelentő!

Jelen nyomtatvány panaszának leírását és igényének megjelölését, egyben annak jegyzőkönyvezését is szolgálja. Célszerű a nyomtatvány által előre felkínált válaszok közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is). Amennyiben szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti a „további információk” rovatokban.

Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban).

A jelen nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot kérjük, őrizze meg.

Az UCB Ingatlanhitel Zrt. a panaszában foglaltak kivizsgálását követően a panasz benyújtását követő 30 napon belül írásban megküldi Önnek az indoklással ellátott álláspontját az Ön által lentiekben megadott levelezési címére.

### 1. A panaszos adatai

Név: .....

Képviselő<sup>1</sup> : .....

Kölcsönszerződés szám(ok):.....

Lakcím: .....

Levelezési cím: .....

Telefonszám: .....

E-mail cím: .....

### 2. A panasz

A panasztétel helye és ideje:.....

A panasz átadásának módja:.....

A panasz észlelésének időpontja (év, hó, nap):.....

Ha volt ilyen, a korábbi hasonló panasz benyújtásának időpontja: .....

---

<sup>1</sup> Kitöltendő, amennyiben a panaszos, képviselője útján nyújtja be panaszát. Ebben az esetben az ehhez kapcsolódó meghatalmazás is csatolandó.

**A panasz oka:**

<input type="checkbox"/> Nem nyújtottak tájékoztatást	<input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették
<input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatást nyújtottak	<input type="checkbox"/> Nem megfelelő szolgáltatást nyújtottak
<input type="checkbox"/> Kifogás az ügyintézésrel kapcsolatban	<input type="checkbox"/> Téves tájékoztatás
<input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/> Díj, költség, kamat változásával nem ért egyet
<input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet	<input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet
<input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították	<input type="checkbox"/> Kára keletkezett
<input type="checkbox"/> Szerződés felmondása	<input type="checkbox"/> Egyéb panasza van

**A panasz részletes leírása (Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.): .....**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. A panaszos igénye

<input type="checkbox"/> Új szolgáltatás nyújtása	<input type="checkbox"/> Kártérítés fizetése	Összege:
<input type="checkbox"/> Szolgáltatás módosítása	<input type="checkbox"/> Kártérítés értékének módosítása	Összege:
<input type="checkbox"/> Szolgáltatás nyújtásának megszüntetése	<input type="checkbox"/> Fizetéskönnyítés	
<input type="checkbox"/> Tájékoztatás	<input type="checkbox"/> Egyéb:	

**További információ:** .....

.....  
 .....  
 .....  
 .....

### 4. Kapcsolódó dokumentumok (számla, szerződés, meghatalmazás, egyéb)

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

Jegyzőkönyv kelte és dátuma:.....,  
 20.....

.....

Aláírás

A nyomtatványt átvettem:

.....

az UCB Ingatlanhitel Zrt. képviselőjében (név, aláírás)



