

UIB PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA¹

¹ A jelen okirat időbeli hatálya: A jelen okirat első alkalommal a Magyar Nemzeti Bank, mint engedélyező hatóság engedélyt megadó határozatának jogerőre emelkedésének napján lép hatályba. Az első hatályba lépés napja 2022. év 10. hónap 20. nap. A jelen okirat minden módosításának hatálybalépését, a hatálybalépés napjának pontos meghatározásával fel kell tüntetni.

DOKUMENTUM TÖRTÉNET

Verzió	Hatálybalépés dátuma:	Módosítás rövid leírása:
1.0	2022.10.20.	Új szabályzat kiadása
2.0.	2023.01.23.	Társaság székhelyében bekövetkezett változás, panaszvonal számának módosítása, weboldal elérhetőségének módosítása

1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

1.1. A szabályzat célja

Jelen dokumentum az **UIB PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG** (rövidített elnevezése: UIB Pénzügyi Szolgáltató Zrt., székhelye: 1066 Budapest, Mozsár utca 16. földszint, főtevékenysége a TEAOR'08 alapján: 6920 számviteli, könyvvizsgálói, adószakértői tevékenység, legfőbb melléktevékenyéi a TEAOR'08 alapján: 6619 egyéb pénzügyi kiegészítő tevékenység, és 7022 üzletviteli, egyéb vezetési tanácsadás, „Társaság”) panaszkezelési szabályzatát („Szabályzat”) tartalmazza.

A Szabályzat célja, hogy a Társaság működése vonatkozásában keletkezett panaszok átlátható, jogszerű és hatékony kezelésének szabályait rögzítse, a panaszügyintézés módját, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályait meghatározza.

1.2. A szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társasághoz bármely formában (szóban, írásban – postai, vagy elektronikus úton -, etc.) benyújtott Panasz kezelését érintő tevékenységre kiterjed.

Jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, valamint megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik/amelyek a Társaság javára, illetve a Társaság érdekében járnak el.

1.3. Kapcsolódó jogszabályok

Jelen Szabályzat rendelkezéseinek kialakítása során az alábbi jogszabályok és egyéb jogforrások rendelkezései kerültek figyelembe vételre:

- a) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
- b) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- c) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- d) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényt (Fttv.);
- e) a Magyar Nemzeti Bankról (MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.);
- f) a Magyar Nemzeti Bank 16/2021 (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről;
- g) a Magyar Nemzeti Bank 66/2021. (XII.20.) számú rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- h) 435/2016. (XII.16.) Kormányrendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány-kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról;
- i) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad

- áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályaon kívül helyezéséről (Általános Adatvédelmi Rendelet – GDPR);
- j) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
 - k) a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHRtv.);
 - l) a Magyar Nemzeti Bank 2/2019 (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről.

1.4. Értelmező rendelkezések

Jelen Szabályzat értelmezése és alkalmazása során az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

- „Fogyasztó”:** Ad1) Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, valamint a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is. (Fgytv.);
Ad2) Az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el. (Hpt.)
- „Fogyasztói jogvita”:** Ad1) A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozó fogyasztó és Társaság közötti jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. (MNB tv.);
Ad2) A fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.
- „Panasz”:** A Panaszosnak a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölt panasz.
- „Panaszos”:** Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely jelen Szabályzat alanyi hatálya alá eső szereplők tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát a Társasággal írásban vagy szóban, közli vagy közölte.

2. A PANASZKEZELÉS SZABÁLYOZÁSÁNAK ÁLTALÁNOS ALAPELVEI

- 2.1. A Társaság minden esetben törekszik az ügyféllel történő együttműködésre, és elsődlegesnek tartja az ügyfelek – nem visszaélősszerű – joggyakorlásának biztosítását és a lehetőségekhez képest azok érvényesülését. (Társaság nem tekinti visszaélősszerűnek a joggyakorlást, amennyiben az ügyfél az általában elvárható gondossággal, figyelmességgel és körültekintéssel, az ésszerűség keretei között kívánja gyakorolni jogait.)
- 2.2. Ennek megvalósulását hivatott szolgálni a Szabályzat, mely transzparens jellegéből fakadóan az ügyfeleket megillető jogok gyakorlása, valamint a panaszkezelés egyéb részletszabályaira vonatkozóan közérthető, világos, pontos és naprakész információt nyújt az ügyfelek számára.
- 2.3. A Társaság a működése, így a panaszkezelési eljárás során a jóhiszeműség, tisztességesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek megfelelően, a Szabályzat 1.3. pontjában hivatkozott jogforrások rendelkezésének keretei között jár el.
- 2.4. A Társaság ügyfélközpontú magatartás tanúsít a panaszkezelési eljárás során, mely elősegíti az ügyfeleket potenciálisan fenyegető sérelmek időben történő felismerését, annak negatív hatásainak megelőzését, vagy az esetlegesen bekövetkező sérelmek ügyfélbarát módon történő orvoslását.

3. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA

- 3.1. A panaszkezelés vonatkozó jogszabályokban és egyéb előírásokban meghatározottak alapján történő megvalósulásáért a Társaság ügyvezetője a felelős.
- 3.2. A panaszkezeléshez kapcsolódó feladatok ellátására, annak koordinálására az ügyvezető panaszkezelési referenszt nevez ki. (A panaszkezelési referens nem azonos a Hpt. 288. § 5); valamint a Fgytv. 17/D. § alapján kijelölt fogyasztóvédelmi kapcsolattartóval, de a két feladat együttes ellátása nem összeférhetetlen).
- 3.3. A panaszkezelési referens munkáját a Társaság jogi és üzleti szakterületei támogatják, mely szakterületek vezetői felelősek a panaszkezelés során nyújtott közreműködés szakmaiságáért.
- 3.4. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4. A PANASZKEZELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI

- 4.1. A panasz előterjesztésének lehetőségei:

a) Írásban,	
postai úton:	1066 Budapest, Mozsár utca 16.
telefonon:	+36 1 920 6055
E-mailben:	info@uib.hu
Személyesen:	1066 Budapest, Mozsár utca 16.

Ügyfélfogadás:

Hétfő-péntek: 8:30-15:00

Az írásbeli panasz szükséges tartalmi elemei:

- 1) A panaszos adatai: Név, Lakcím/Székhely, Levelezési cím, Aláírás (amennyiben nem elektronikus levél)
- 2) A panasz tárgya: Kifogásolt magatartás/eljárás; Kifogás indoka; Egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására

A telefonon keresztül megadott panasz szükséges tartalmi elemei:

- 1) A panaszos adatai: Név, Lakcím/Székhely, Levelezési cím
- 2) A panasz tárgya: Kifogásolt magatartás/eljárás; Kifogás indoka; Egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására

A Társaság a panasz előterjesztéséhez honlapján – www.uib.hu/uibfinancial -, valamint az ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja az MNB által javasolt formanyomtatványt, mely jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képezi. Továbbá lehetőséget biztosít az ügyfelek számára, hogy az erre a célra rendszeresített formanyomtatványtól eltérő módon terjessze elő írásbeli panaszát az ügyfél.

A Társaság az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén személyesen, ügyfélfogadási időben – folyamatosan fogadja.

b) Szóban:

- Telefonon: +36 1 920 6055
a hét minden napján 0-24 óráig
- Személyesen: 1066 Budapest, Mozsár utca 16.
- Ügyfélfogadás: Hétfő-péntek: 8:30-15:00

A Társaság az alakszerűségi követelmények betartásától függetlenül, az előterjesztett kérelmet annak érdemi tartalma alapján minősíti panasszá, vagy egyéb bejelentéssé.

4.2. A panaszos azonosítása

A Társaság köteles a nem írásbeli panasszal élő panaszost azonosítani.

A Társaság által elfogadott azonosítási módok:

- 1) A Természetes személyazonosító adatok közül legalább két adat megadása esetén (PI: Születési idő, anyja neve),
- 2) Személyazonosító igazolvány/Hatósági igazolvány bemutatásával történő azonosítás.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján a panaszos nem azonosítható (PI: Adategyezés esetén), a Társaság további adatot kér be a panaszos azonosítása céljából.

Az adatbekérés szóban előterjesztett panasz esetében azonnal, a telefonon előterjesztett panasz esetében a telefonbeszélgetés során lehetőség szerint azonnal történik.

Amennyiben az azonosítási kísérlet szóban tett panasz esetében igazolhatóan azonnal nem vezet eredményre (pl: a panaszos a további szükséges adatot nem bocsátja a Társaság rendelkezésére), a Panasz érdemi kivizsgálására a továbbiakban érdemben nem kerül sor.

Amennyiben az azonosítási kísérlet szóban, telefon útján tett panasz esetében igazolhatóan azonnal nem vezet eredményre (pl: a panaszos a beazonosításhoz szükséges adatot nem bocsátja a Társaság rendelkezésére és annak rendelkezésre bocsátását nem is vállalja), a Panasz érdemi kivizsgálására a továbbiakban érdemben nem kerül sor.

Az azonosított Panaszost – közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás alapján, meghatalmazott is képviselheti a panaszügyintézés során.

A meghatalmazás szükséges tartalmi elemei

Meghatalmazó: Neve, Születési ideje, Aláírása

Meghatalmazott: Neve, Születési ideje, Aláírása

Meghatalmazás tárgya: „Meghatalmazom, hogy ... a panaszügyintézés során, a UIB Pénzügyi Szolgáltató Zrt. előtt, helyettem és nevemben eljárjon”

A panaszügyintézéssel kapcsolatos információ – az esetlegesen az ügyintézés vonatkozásában eljáró hatóságok kivételével – kizárólag az azonosított Panaszos, valamint meghatalmazottja számára adható.

4.3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számol fel.

A panasz kivizsgálása elsődlegesen annak tartalma alapján történik, azonban az előterjesztés formája alapján a panaszügyintézésre eltérő szabályok vonatkoznak.

Írásbeli panasz

Az írásbeli beadványt a Társaság érkeztetés-iktatásért felelős szervezeti egysége iktatja, és

- 1) amennyiben a beadvány egyértelműen (a tartalom mélyebb ismerete nélkül) panasznak minősül, indokolatlan késedelem nélkül megküldi a panaszkezelési referens számára
- 2) amennyiben a beadvány az az érkeztetés-iktatás során nem azonosítható panaszként, megküldi az érintett szervezeti egység részére, amely a beadvány – tartalmi vizsgálatát követő – panaszként történő azonosítását követően indokolatlan késedelem nélkül megküldi a panaszkezelési referens számára.

A panaszkezelési referens az alábbiak szerint, indokolatlan késedelem nélkül értesíti a Panaszost a panaszkezelési eljárás megindításáról:

Főszabály: A Panaszos által megjelölt értesítési címen. Amennyiben ilyen nincs:

Postai úton érkezett panasz esetén	A küldeményen szereplő levelezési címen (Feladó)
Elektronikus úton érkezett panasz esetén	E-mail címen (From)
Személyesen átadott panasz esetén	Rendelkezésre álló levelezési címen

Szóban előterjesztett panasz

A panasz szóbeli előterjesztésére sor kerülhet személyesen, vagy telefonon.

Személyesen előterjesztett szóbeli panasz

A Társaság a panaszt a beérkezését követően azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz orvoslására tett javaslat a Panaszos számára elfogadható, a panaszkezelési referens a Szabályzat 2. számú mellékletében található jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv ez esetben – a kötelező tartalmi elemeken kívül – tartalmazza:

- 1) a panasz orvoslására tett intézkedés részletes leírását;
- 2) a Panaszos nyilatkozatát az intézkedés elfogadásáról;
- 3) a Panaszos aláírását, annak igazolásául, hogy a végleges jegyzőkönyv egy példányát átvette.

Amennyiben a panasz orvoslására tett javaslat a Panaszos számára nem elfogadható, vagy a panasz kezelésére tett azonnali intézkedésre nincs lehetőség, a panaszkezelési referens a Szabályzat 2. számú mellékletében található jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv ez esetben – a kötelező tartalmi elemeken kívül – tartalmazza:

- 1) a Panaszos tájékoztatását a Panaszügyintézés további menetéről (Panaszkezelési referens kapcsolattartási adatairól, a Panasz azonosításához szükséges információkról);
- 2) a panasz orvoslására tett, a Panaszos által elutasított intézkedés részletes leírását;
- 3) a Panaszos nyilatkozatát az intézkedés elutasításáról;
- 4) a Panaszos aláírását, annak igazolásául, hogy a végleges jegyzőkönyv egy példányát átvette.

Telefonon előterjesztett szóbeli panasz

Panasz tárgyú telefonbeszélgetés kizárólag olyan vonalon folytatható, mely rögzíti a beszélgetés során elhangzottakat. A Társaság külön vonallal rendelkezik a telefonos panaszkezelés céljára, ennél fogva a hívást kezdeményező felet automata hang tájékoztatja – a panaszkezeléssel kapcsolatban – az alábbiakról:

- 1) A beszélgetés rögzítésre kerül;
- 2) A panasz tárgyú hívások adatkezelésére jogi kötelezettség jogalapon kerül sor;
- 3) A beszélgetést a Társaság – a hangrögzítés szolgáltatást nyújtó Adatfeldolgozó közreműködésével – 5 (öt) évig kezeli;

A közölt szóbeli panaszt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el.

A Panaszról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a Panasz előterjesztésének napján eljuttat az érkeztetésért és iktatásért felelős szervezeti egységhez, mely a jegyzőkönyvet – annak iktatását követően – továbbítja a panaszkezelési referens számára.

Amennyiben a Panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Társaság a Panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A jegyzőkönyv szükséges tartalmi elemei

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a Panaszos neve,
- b) a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a Panaszos által kért értesítési mód, és a vonatkozó elérhetőség
- d) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- e) a Társaság neve és címe,
- f) a Panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszban foglalt valamennyi kifogás teljesszűrésre kivizsgálásra kerüljön,
- g) a Panasszal érintett szerződés száma, Panaszostól függően ügyfélszám,
- h) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Panaszos aláírása,
- j) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- k) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma,
- l) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása,
- m) annak a nem természetes személynek a megnevezése, amely tevékenységére, működésére, az érdekében eljáró természetes személyek magatartására a Panasz irányul.

4.4. A panaszügyintézés határideje

A Társaság a személyesen előterjesztett, szóbeli panasz azonnali kivizsgálására és orvoslására törekszik. Amennyiben a fent megjelölt formában előterjesztett panasz orvoslására tett

intézkedések nem vezetnek eredményre, a fent megjelölt formától eltérő módon került előterjesztésre a panasz, a Társaság írásbeli válaszát az alábbi határidők szerint küldi meg:

- a) Főszabályként: a Panasz Társasághoz érkezését követő 30 (harminc) napon belül
- b) a KHR-rel kapcsolatos Panasz esetén: a Panasz Társasághoz érkezését követő 5 (öt) munkanapon belül, de legkésőbb a vizsgálat – 5 (öt) munkanapon belül történő – lezárását követő 2 (kettő) munkanapon belül.
- c) Amennyiben a Panasz alapos kivizsgálása az előző pontokban meghatározott határidőben, objektív okok miatt lehetetlen, a Társaság a fenti határidőn belül tájékoztatja a Panaszost a késedelem objektív okairól, valamint a panaszkezelés várható időtartamáról.

A Társaság az írásban előterjesztett Panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül küldi meg a Panaszosnak.

4.5. A panasz tárgyában hozott döntés

A Panasz Tárgyában hozott döntést írásba kell foglalni, az alábbi szükséges tartalommal:

- 1) A Panaszra vonatkozó adatok rögzítése (azonosító, előterjesztés időpontja)
- 2) A Panasz kivizsgálásának határideje
- 3) A Panaszos által megjelölt igények
- 4) A Panasz kivizsgálásának eredménye
- 5) A Panasz orvoslására tett intézkedések, vagy az elutasítás ténye
- 6) A döntés indokolása, alátámasztva a megfelelő jogszabályi, illetve egyéb szabályozási hivatkozásokkal
- 7) A jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatás (Fogyasztónak minősülő panaszos esetén)

4.6. A panaszos tájékoztatása a döntésről

Az írásbeli döntést főszabályként tértivevénnyel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a Panaszos részére, a kézbesítés tényének, címzettjének, valamint időpontjának igazolhatósága céljából.

Kivételt képez ez alól az elektronikus levélben érkezett panasz, mely – a Panaszos ellenkező kérésének hiányában – esetében a Társaság által azonosított küldő levelezési címre küldi meg a választ.

Az írásbeli döntést mindkét esetben iktatni kell, mielőtt kiküldésre kerül az ügyfél részére, továbbá dokumentálni szükséges a kiküldés időpontját.

4.7. A panaszos tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés

létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Társaság tájékoztatja e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

Fogyasztónak minősülő Panaszos esetén Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén

Panasz tárgya: Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése

Ügyfélkapcsolati Információs Központ

Levelezési cím: HU-1534 Budapest BKKP. Pf. 777
 E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 Telefon: +36 80 203 776
 Honlap: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>
 Kérelem formanyomtatvány <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyeleresi-utja>
 elérési útja [i-panasz#formanyomtatvanyok](https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panasz-formanyomtatvanyok)
 Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Panasz tárgya: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita

Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: HU-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172
 E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 Telefon: 06-80/203-776, 06-1-489-9700
 Honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/>
 Kérelem formanyomtatvány <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyeleresi-utja>
 elérési útja [panasz#formanyomtatvanyok](https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panasz-formanyomtatvanyok)
 Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 Illetékes Bíróság: A polgári perrendtartás szabályai szerint

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén

Panasz tárgya: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita

Lehetséges fórumok: (i) Területileg illetékes járási hivatalok / <https://jarasinfo.gov.hu/>
(ii) Területileg illetékes békéltető testületek
(iii) Illetékes Bíróságok

Fogyasztónak nem minősülő Panaszos esetén

Panasz tárgya: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita

Lehetséges fórumok: Illetékes Bíróságok

4.8. A panasz nyilvántartása

A Társaság a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően a Panaszokról nyilvántartást vezet, melyben az alábbi adatokat rögzíti:

- a) a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a Panasz benyújtásának időpontja,
- c) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- d) az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- e) a Panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátuma.

4.9. A panaszügyintézésrel kapcsolatos adatkezelés

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a Panaszostól:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) a Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

g) a Panasz leírása, oka,

h) a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás és

j) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

A Társaság adatkezelésének célja a tudomására jutott – írásban vagy szóban bejelentett – ügyfél-elégedetlenség kezelése (kivizsgálása, panasz jogosságának megállapítása, etc.) a jogszabály előírásainak megfelelően.

Az adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése

A Társaság az alább felsorolt, vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, jogi kötelezettség teljesítése alapján kezeli a panaszkezeléssel kapcsolatos adatokat.

Az adatok tárolásának időtartama az alább felsorolt, vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően került meghatározásra:

- 1) A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§;
- 2) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §;
- 3) Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018. (XII. 17.) rendelete;
- 4) A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 3. § (2)-(3) bekezdései.

Adatok kategóriája	Adatok típusa	Tárolási idő
A panaszos és az ügy azonosítására szolgáló adatok	Név (születési név); születési idő; születési hely; anyja neve (amennyiben a panaszos nem a Társaság ügyfele) ügyszám; Ügy azonosítószám	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 (öt) év.
Kapcsolattartási adatok	Lakóhely, tartózkodási hely, telefonszám, e-mail cím, levelezési cím	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 (öt) év.
A panasz vonatkozásában kezelt adatok	A panasz nyilvántartásban szereplő adatok Az ügyfél által bemutatott/csatolt dokumentumok tartalma; Jegyzőkönyv felvétele esetén a panaszos aláírása	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 (öt) év.
A panasz telefonos bejelentése esetén kezelt adatok	A hanganyagot tároló rendszerben rögzített adat: Hívás időpontja (nap, óra, perc); Hívó szám; Hívott szám; Hívott mellék szám; Hívás hossza, Beszélgetés hossza A hanganyagban rögzített adat: hang, a beszélgetés során elhangzott valamennyi személyes adatnak minősülő adat/információ, (Külön kiemelve a panaszkezelési nyilvántartásba kerülő adatokat – Lásd A panasz vonatkozásában kezelt adatok)	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 (öt) év.

Fenti adatok címzettjei: a Társaság által megbízott ügyvéd; Magyar Nemzeti Bank, a Szabályzatban megjelölt jogorvoslati fórumok

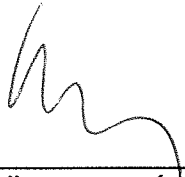
A Társaság adatkezeléséről további részletes tájékoztatás a társaság honlapján, az alábbi elérhetőségen található:

www.uib.hu/uibfinansial

A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója: a Társaság Stratégiai Vezérigazgatója

A Társaság panaszkezelési megbízottja: a Társaság Stratégiai Vezérigazgatója

A jelen okirat tartalmát a Társaság Vezérigazgatója a 3/2023. (I.20.) számú határozatával elfogadta.



UIB PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

képviselőtében: dr. Kertész József Tamás

beosztás: vezérigazgató

Budapest, 2023. év 01. hónap 23. nap

1. számú melléklet: panasz előterjesztésére
szolgáltató formanyomtatvány

AZ UIB PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.-HEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai:

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):²

--

² személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

Az UIB Pénzügyi Szolgáltató Zrt-nek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|---|---|
| € Nem nyújtottak szolgáltatást | € Hiányosan tájékoztatták |
| € Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | € Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| € Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | € Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| € A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | € Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| € A szolgáltatást megszüntették | € Kártérítés összegével nem ért egyet |
| € Kára keletkezett | € A kártérítést visszautasították |
| € Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | € Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| € Téves tájékoztatást nyújtottak | € Szerződés felmondása |
| | € Egyéb panasz van |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.

Kelt:

Aláírás:

2. számú melléklet: panasz felvételére szolgáló jegyzőkönyv

Jegyzőkönyv panasz felvételéről Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz	
A PANASZ AZONOSÍTÓSZÁMA:	
A PANASZT KEZELŐ SZERVEZETI EGYSÉG NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:	
UIB Pénzügyi Szolgáltató Zrt. - Panaszkezelési Csoport	
1066 Budapest, Mozsár utca 16.	
PANASZOS	
Név:	
Lakcím (székhely):	
Levelezési cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe:	
Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy azonosítója:	
Képviselő neve*:	
Képviselő címe*:	
Képviselő telefonszáma*:	
<i>* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője/meghatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvhöz a benyújtási jogosultságot igazoló okirato(ka)t (meghatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)</i>	
A PANASZOS ÁLTAL BEMUTATOTT IRATOK, A PANASZ ALÁTÁMASZTÁSÁHOZ CSATOLT DOKUMENTUMOK, EGYÉB BIZONYÍTÉKOK	
-	
-	
-	
-	
-	
PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE, IDŐPONTJA	
A panasz előterjesztésének helye, időpontja (év/hó/nap):	Budapest, 2022.
Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hó/nap):	
PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefonon / személyesen)	

A PANASZ OKA, RÉSZLETES LEÍRÁSA, A PANASZOS IGÉNYE (HATÁROZOTT KÉRELME)
A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁHOZ, MEGVÁLASZOLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB ADAT

Kelt: Budapest, 2022.

Panaszos aláírása¹	
<p>panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy az UIB Pénzügyi Szolgáltató Zrt. panaszügyintézéséről szóló tájékoztatóját és panaszbejelentő nyomtatványt ma átvette.</p>	
<p>¹ Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.</p>	
Az UIB Pénzügyi Szolgáltató Zrt. jegyzőkönyvet készítő munkatársának	
neve	aláírása

A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSÁNAK MEGTÖRTÉNTÉ ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE, MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA²
<p>² Csak a panasz azonnali rendezése esetén töltendő a panaszt kezelő ügyintéző részéről.</p>
Panaszos aláírása³ :
<p>A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával az UIB Pénzügyi Szolgáltató Zrt. panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéseként elismeri.</p>
<p>³A panasz azonnali rendezése esetén.</p>

3. számú melléklet: Kérelem a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának lefolytatására

**Kérelem
a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának lefolytatására**

Kérjük jól olvashatóan, nyomtatottan töltsse ki az űrlapot!

Kérelmező/képviselő neve:

.....

Kérelmező/képviselő lakcíme:

.....

Kérelmező/képviselő telefonszáma:

.....

Panasz iránya:

közszolgáltató ellen

üzlet, kereskedelmi
egység ellen

egyéb

A kérelemmel érintett vállalkozás neve, székhelye, telefonszáma:

.....

A feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helye:

.....

A kérelem tárgya, tartalma (a beadvány tárgyának rövid leírása):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A hatóság döntésére irányuló kifejezett kérelem:

.....

.....

.....

Jegyzék a csatolt bizonyítékokról, dokumentumokról, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot:

.....

.....

.....

Tájékoztató az ügyfél jogokról és kötelezettségekről:

A hatóság tájékoztatja a kérelmezőt az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben (a továbbiakban: Ákr.) szabályozott ügyféli jogokról és kötelezettségekről, különös tekintettel az alábbiakra:

Az ügyfél az eljárás során bármikor nyilatkozatot, észrevételt tehet. (Ákr. 5. § (1) bek.) Az ügyfél az eljárás bármely szakaszában és annak befejezését követően is betekinthez az eljárás során keletkezett iratba, illetve ennek során másolatot készíthet, vagy másolatot kérhet, amelyet a hatóság kérelemre hitelesít. (Ákr. 33. § (1) és (4) bek.)

A közigazgatási hatósági eljárásban az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni. Az ügyfél magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére vagy a döntéshozatal, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. Az ügyfél jóhiszeműségét az eljárásban vélelmezni kell, a rosszhiszeműség bizonyítása a hatóságot terheli. (Ákr. 6. § (1)-(3) bek.)

Azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja. Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege - ha törvény másként nem rendelkezik - természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint. (Ákr. 77. § (1)-(2) bek.)

A hatóság jogosult az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője természetes személyazonosító adatainak és az ügyfajtát szabályozó törvényben meghatározott személyes adatok, továbbá - ha törvény másként nem rendelkezik - a tényállás tisztázásához elengedhetetlenül szükséges más személyes adatok megismerésére és kezelésére. A kérelemre induló eljárásban vélelmezni kell, hogy a kérelmező ügyfél a tényállás tisztázásához szükséges személyes adatok - ideértve a különleges adatokat is - kezeléséhez hozzájárulást adott. (Ákr. 27. § (1) bek.)

A hatóság felhívja a kérelmező figyelmét, hogy az Ákr. 27. § (1) bekezdés alapján a kérelemre induló eljárásban vélelmezni kell, hogy a kérelmező ügyfél a tényállás tisztázásához szükséges személyes adatok - ideértve a különleges adatokat is - kezeléséhez hozzájárulást adott.

Az Ákr. 26. § (1) bekezdése értelmében a hatóság írásban, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben meghatározott elektronikus úton, vagy személyesen, írásbelinek nem minősülő elektronikus úton tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel. Az Ákr. 26. § (2) bekezdése szerint, ha a törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg.

Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet.

A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező járási hivatal kiválasztása előtt kérem, olvassa el a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló tájékoztatót.

Kelt:,

.....
Kérelmező/Képviselő aláírása

Útmutató az űrlap benyújtásához

Az űrlap benyújtása során kérjük, vegye figyelembe az alábbiakat:

Kérelemmel akkor élhet, ha Ön fogyasztó, azaz az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Továbbá fogyasztó, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A kérelem az ügyfél olyan nyilatkozata, amellyel hatósági eljárás lefolytatását, illetve a hatóság döntését kéri jogának vagy jogos érdekének érvényesítése érdekében.

A kérelemhez csatolni kell az ügy kapcsán keletkezett összes dokumentumot, például a vásárlást/szolgáltatást igazoló nyugta, illetve számla másolatát, a fogyasztó kifogásáról felvett jegyzőkönyv másolatát és az ügyvel kapcsolatos rendelkezésére álló levelezést. Meghatalmazott útján történő eljárás során csatolni kell az eredeti meghatalmazást.

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

