

Az Euroleasing Ingatlan Zrt. Panaszkezelési Tájékoztatója

Hatályos: 2025.05.16. napjától

Tisztelt Ügyfelünk!

Az **Euroleasing Ingatlan Zrt.** (korábbi nevein: Takarék Lízing Zrt., FHB Lízing Zrt., FHB Ingatlanlízing Zrt., Central European Credit Ingatlanhitel Zrt., székhely: 1134 Budapest, Lőportár u. 24., cégjegyzékszám: 01-10-045189, statisztikai számjel: 13424787-6492-114-01) - a továbbiakban: Társaság - munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Társaság között véleményeltérés jelentkezik. A Társaság célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Euroleasing Ingatlan Zrt.

1. Panaszbejelentés módjai Társaságunknál

Társaságunk az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

✓ Szóban

- a személyesen: a Társaság központ ügyintézési helyén (1134 Budapest, Lőportár utca 24.), nyitvatartási időben (hétfő-szerda 8:00-16:30, péntek 8:00-14:00),
- valamint a Társaság honlapján (a Panaszkezelési Tájékoztató mellékleteként) közzétett megjelölt ügyfélszolgálati helyeken, azok nyitvatartási idejében,
- telefonon: a +36-1-461-60-40 telefonszámon, (hétfő-szerda 8:00-16:30, csütörtök: 8:00-20:00, péntek

✓ Írásban

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton a Társaság levelezési címére címezve (1399 Budapest, Postafiók 669.),
- elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, a euroleasingingatlan@euroleasing.hu e-mail címen fogadja.

✓ Meghatalmazott útján

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, ezért kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó – követelményeknek eleget tegyen. Javasoljuk, hogy a honlapunkon található nyomtatványt használja.

2. Írásos panasz formája

✓ Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon
- a Társaság panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán

✓ Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Társaság részére, az alábbiakban megjelölt módon:

- Ön által megírt levélként, annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon, annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a Társaság panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Társaság honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is.

Tájékoztatjuk Önt, hogy elektronikus levélben kizárólag akkor áll módjában a Társaságnak megválaszolni az Ön panaszát, amennyiben az általános információval megválaszolható, illetve amennyiben Ön kifejezetten kéri (írásban, e-mailben, illetve telefonon a jelen Tájékoztató 1. pontjában megjelölt telefonszámok bármelyikén), hogy a Társaság panaszát elektronikusan válaszolja meg az Ön által megadott email címre. Ennek hiányában a Társaság választát postai úton küldi meg Önnek.

3. Panaszok kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Társaságunk részére:

- ✓ név
- ✓ lakcím (vagy székhely), illetve levelezési cím
- ✓ szerződésszám, ügyfélszám
- ✓ értesítés módja
- ✓ telefonszám
- ✓ panasszal érintett termék/szolgáltatás
- ✓ panasz leírása, oka
- ✓ panaszát alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll
- ✓ Társaságunk rendelkezésére
- ✓ meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- ✓ panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat
- ✓ panasz közvetítéssel való érintettsége, közvetítő megnevezése

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli Társaságunk.

Korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panaszt vagy azonosítatlan személy által tett panaszt a Társaságunk nem köteles kivizsgálni.

4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén

4.1. Függő közvetítő esetén:

A Társaság által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységet e törvényben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A függő közvetítő tevékenységéért Ön felé Társaságunk felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján **Ön a panaszát akár a függő közvetítőnél, akár a Társaságunknál is benyújthatja.**

A Társaság, mint a Hpt. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a Társaságunk Panaszkezelési szabályzatban rögzített elvek mentén jár el.

4.2. Független közvetítő esetén:

A független közvetítők esetén a panasz kezelését a Társaságunk végzi, mely során a vizsgálatba a közvetítőt bevonja.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

Társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében a Társaság úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a Társaság munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat (az azonosító a hívás időpontja és a panaszos hívószáma).

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a Társaság a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek a Jegyzőkönyv másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet 5 évig kell megőriznünk.

Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül (jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 naptári nap) térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Személyesen előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a Társaság munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel. A személyesen közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv egy másolati példánya átadásra kerül az Ön részére.

6. Panaszról készült jegyzőkönyv

- ✓ az ügyfél neve,
- ✓ az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- ✓ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- ✓ a panasszal érintett Társaság és közvetítője neve és címe,
- ✓ a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek 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,
- ✓ a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- ✓ személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

7. Panaszok megválaszolása

Társaságunk a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái

- ✓ **Szóbeli, azonnal ki nem vizsgált panasz esetén:**

Írásban az írásbeli panasszal azonos módon és határidőben.

- ✓ **Írásbeli panasz esetén:**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelet Társaságunk írásban

- ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként, vagy
- elektronikus úton küldi meg Önnek.

Elektronikus út részletszabályai:

A Társaság Önnek a választát tehát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre, vagy
- a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság az Ön által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő, és amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a portálon keresztül.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a válasznak az Ön részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - kinek a részére és
 - milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját
- a titokvédelmi szabályok által végett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme

ezen esetekben Társaságunk a válaszlevelet postai úton küldi meg az Ön részére.

7.2. Válaszadás határideje

7.2.1. A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indokolással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljes körű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra sürgősen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikusan, ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A teljes körű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben sem, amikor

- egy panaszon belül több panaszelem található és azokra eltérő határidők irányadók, illetve
- a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidens bejelentésre a Társaság külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a Társaság az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Társaság által történő átvételének napja/Társasághoz érkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétféjére/munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek.

A panaszkezelésre előírt lenti határidők meghosszabbítására nincs mód. Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum), a Társaság írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a Társaság illetékes munkatársa haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

7.2.2 Pontos határidő

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő 30 naptári napon belül.

A Központi Hitelinformációs Rendszer érintettségű kifogásokat, panaszokat Társaságunk - a kifogás kézhezvételét követő - 5 munkanapon belül köteles kivizsgálni, majd ezt követően 2 munkanapon belül postázni szükséges a választ/a vizsgálat eredményét a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvényben foglaltaknak megfelelően (kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában).

Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

8. Panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- ✓ a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- ✓ a panasz benyújtásának időpontját,

- ✓ a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- ✓ az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- ✓ a panaszra adott válaszlével postára adásának (kiküldésének) – elektronikus úton megküldött válasz
- ✓ esetén az elküldés - dátumát.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig megőrzi.

9. Jogorvoslati lehetőségek panaszkezelési eljárásban

1. A panasz **elutasítása**, vagy a **panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte** esetén Ön, amennyiben fogyasztónak minősül az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított elérhetőségei: (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége MNB ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető testület H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06 80-203-776 és Fax: 06-1-489-9700, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, Internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, PBT székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. PBT fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége PBT ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>;

c) bíróság.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg a kétmillió forintot.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

Amennyiben a Társaság az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Társaság a jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a Társaság alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Társaság elektronikusan, vagy postai úton, haladéktalanul és

díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- ✓ telefonszám: +36-1-461-60-40
- ✓ e-mail cím: euroleasingingatlan@euroleasing.hu
- ✓ postai cím: 1134 Budapest, Lőportár utca 24.

10. Közzététel

Társaságunka Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helységeiben és honlapjának (www.euroleasing.hu) oldalán, külön menüpontban is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó Ügyfelei adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Társaság célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat) a Társaság 5 évig őrzi meg.