

HIRDETMÉNY

A Raiffeisen Property Lízing Zrt. (Finanszírozó) által kötött finanszírozási szerződésekre vonatkozó általános szerződési feltételek (ILÁSZF) módosulásáról

(Hatályos: 2010. február 4.-től)

I. A finanszírozási szerződések módosítására vonatkozó új szabályok

Finanszírozó csatlakozott a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni magatartásáról szóló Magatartási Kódexhez (továbbiakban: Kódex). Erre tekintettel Finanszírozó a Kódex rendelkezéseinek aláveti magát és a Kódex előírásait szem előtt tartva jár el a lakossági hitelezési tevékenysége során. A Kódex teljes szövege – magyar, angol és német nyelven – megtekinthető a Finanszírozó honlapján illetve az Ügyfélszolgálaton az Ügyfelek kérésére a magyar nyelvű szövege ingyenesen hozzáférhető.

Jelen módosítás célja, hogy a hatályos jogi szabályozásnak és a Kódexnek megfelelően módosítsa a Finanszírozó által ügyfeleivel (Ügyfél) megkötött finanszírozási (pénzügyi lízingszerződés) szerződés(ek)e)t (a továbbiakban: Szerződés) az Ügyfelek érdekeit szem előtt tartó fogyasztóvédelmi megfontolások alapján.

A jelen I. pontban foglaltakat a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletét érintő egyes törvények módosításáról szóló 2009. évi XIII. törvény hatálya alá tartozó szerződésekre kell alkalmazni.

1. A módosítás általános szabályai. Módosításnak minősül a Szerződés (beleértve a jelen Hirdetményben az alábbiakat: Lízingszerződés, az ILÁSZF, a Kondíciós Lista, valamint a Szerződésben elválaszthatatlan mellékletként meghatározott valamennyi dokumentum) bármely rendelkezésének módosítása, a Szerződés új rendelkezésekkel történő kiegészítése, egyes rendelkezések hatályon kívül helyezése. Amennyiben a jelen I. pont az Ügyfél Szerződés felmondására vonatkozó jogáról rendelkezik, azon az Ügyfél alábbiakban meghatározott jogát kell érteni:

- a) jogosultság a Szerződés – a Szerződésben meghatározott módon történő - teljes elötörlesztéssel történő megszüntetésére, vagy
- b) amennyiben a Szerződés a Felek között még nem jött létre, jogosultság a jogviszony – ide nem értve a biztosítéki szerződéseket – Finanszírozóhoz intézett egyoldalú jognyilatkozattal történő megszüntetésére, vagy
- c) biztosítéki szerződések esetén az Ügyfél tájékoztatáskérési jogát gyakorolhatja.

A jelen Hirdetményben foglalt rendelkezések irányadóak a Szerződés módosítására azzal, hogy a Szerződésnek a jelen I. pontban foglaltakkal ellentétes rendelkezései hatályukat veszítik és helyükbe a jelen I. pont szerinti rendelkezések lépnek, amennyiben azonban a Szerződés annak módosítására vonatkozóan olyan rendelkezést tartalmaz, amely a jelen Hirdetményben foglaltakkal nem ellentétes, azon rendelkezés a Felek Szerződéssel létrejött jogviszonyában - továbbra is – hatályos és alkalmazandó.

2. Szerződésmódosítás a Felek közös megegyezésével.

a) Finanszírozó és az Ügyfél korlátozás nélkül jogosult a Szerződést egyező akarattal, írásban módosítani. A Szerződés tartalmazhat olyan rendelkezéseket, amelyek alapján a Szerződésnek egyoldalú Szerződésmódosításnak nem minősülő módosítására Finanszírozó Ügyfélhez intézett egyoldalú nyilatkozatával kerülhet sor. A Szerződés szóban, ráutaló magatartással, e-mail üzenettel és telefax üzenettel nem módosítható.

b) Finanszírozó jogosult bármely pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó, nagyobb számú Ügyfelet vagy meghatározott ügyfélszegmens egészét érintő Szerződés módosítására írásban Szerződésmódosítási ajánlatot tenni. Amennyiben az Ügyfél a Szerződésmódosításra irányuló ajánlatban meghatározott, de az ajánlat Ügyfél általi kézhezvételétől számított, legalább tizenöt napos időtartamon belül, az ajánlat el nem fogadása vagy annak eltérő tartalommal történő elfogadása tárgyában jognyilatkozatot nem tesz, a Szerződésmódosítás az ajánlatban meghatározott tartalommal létrejön. Amennyiben az Ügyfél a Szerződésmódosításra irányuló ajánlatban meghatározott időtartamon belül írásban akként nyilatkozik, hogy a Finanszírozó ajánlatát nem fogadja el, vagy azt az ajánlattól eltérő tartalommal kívánja elfogadni, a korábban az Ügyfél és a Finanszírozó között megkötött Szerződés változatlan tartalommal marad hatályban.

c) Ügyfél a Szerződés módosítását kizárólag írásban, személyesen vagy igazolt képviselője útján kezdeményezheti. A Szerződésmódosítási kérelem elfogadása és a Szerződésmódosítás hatályba lépése előtt Finanszírozó további dokumentumok rendelkezésre bocsátását, további biztosítékok nyújtását és a Szerződésmódosítással kapcsolatos kezelési költségek megfizetését követelheti Ügyféltől.

3. Egyoldalú Szerződésmódosítás természetes személy fogyasztóval kötött Szerződés esetén.

Finanszírozó kizárólag kamatot, díjat, vagy költséget jogosult egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani. A jelen Hirdetmény 1.4. pontja tartalmazza a Kódexben meghatározott azon objektív feltételeket és körülményeket (a továbbiakban: Oklista), amelyek közül egy, vagy több feltétel illetve körülmény megváltozása a Szerződés kamat-, díj-, vagy költségelemére kihatással bírhat és amely változás bekövetkezése esetén a Finanszírozó jogosult a Szerződést egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani. Amennyiben az Oklistában rögzített valamely feltétel vagy körülmény változása a Szerződés kamat-, díj-, vagy költségelemének csökkentését teszi indokolttá, Finanszírozó a csökkentést is köteles érvényesíteni. Az Oklistában meghatározott valamely feltétel vagy körülmény változása önmagában nem feltétlenül eredményezi a Szerződés kamat-, díj-, vagy költségelemének módosítását. Az Oklistában meghatározott feltételek és körülmények változása együttes hatásainak vizsgálata és a változásoknak a kamat-, díj- és költségelemekre tényleges kihatással bíró ok-okozati összefüggése fennállásának alapos elemzése alapján dönt a Finanszírozó a Szerződés kamat-, díj-, vagy költségelemének egyoldalú módosításáról. Finanszírozó a Szerződésben kikötött kamatot, díjat, illetve költséget érintő egyoldalú szerződésmódosítást a vonatkozó jogszabályok és a Kódex rendelkezései alapján készített árazási elvek alapján, ezen elvek figyelembe vételével hajtja végre. Az árazási elvek üzleti titoknak minősülnek és az Ügyfelek felé nem nyilvánosak, azonban az árazási elvek megfelelőségét és alkalmazásának gyakorlatát a PSZÁF ellenőrizheti. Az ellenőrzés során a PSZÁF figyelembe veszi a Kódex rendelkezéseit is. Vis maior esemény – hirtelen bekövetkező nagyfokú pénz- és tőkepiaci zavarok – bekövetkezése esetén Finanszírozó a zavarok fennállása alatt, átmenetileg az Oklistában nem szereplő feltétel megváltozása alapján is érvényesíthet egyoldalú szerződésmódosítást, azonban az ilyen intézkedés alkalmazására a PSZÁF-tel történt egyeztetés alapján kerülhet sor, az intézkedés nyilvánosságra hozatala mellett.

Finanszírozó a kamaton kívüli, a Szerződéshez kapcsolódó egyéb jutalékokat, költségeket és díjakat évente maximálisan a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos infláció mértékében emeli meg.

Finanszírozó a kamatot, díjat, vagy költséget érintő, egyoldalú, az Ügyfél számára kedvezőtlen módosítást – referencia kamatlábhoz kötött kamatnál a referencia-kamatláb változásából eredő kamatváltozás kivételével - annak hatályba lépését megelőzően legalább 60 nappal a Kondíciós Listában közzéteszi, valamint az Ügyfelet a módosításról és a lízingdíj ebből adódó várható változásáról postai úton – a hatályba lépést legalább 60 nappal megelőzően postára adott levélben -, vagy más a Szerződésben meghatározott módon közvetlenül is értesíti. Ügyfél a módosítás hatályba lépése előtt - referencia kamatlábhoz kötött kamat esetén a referencia-kamatláb változásából eredő kamatváltozás kivételével - jogosult a Szerződés díjmentes felmondására. Amennyiben az Ügyfél e határidőn belül felmondási jogával nem él és a fennálló Teljes tartozást és nyílt végű lízing esetén a maradványértéket a Finanszírozó részére nem fizeti meg, a módosított kondíciók az Ügyfél részéről elfogadottnak tekintendők. Nem minősül a Finanszírozó egyoldalú Szerződésmódosításának a Szerződést érintő díj, vagy költség Kondíciós Listában meghatározott módon, a Finanszírozótól független feltétel, referenciaérték változása miatt bekövetkező módosulása. Ebben az esetben Ügyfél nem jogosult a Szerződés díjmentes felmondására.

4. Oklista.

a) A jogi, szabályozói környezet változása

- a) a Finanszírozó – Szerződés szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő - tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó, vagy ahhoz kapcsolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés, vagy a Finanszírozóra kötelező egyéb szabályozók megváltozása;
- b) a Finanszírozó – Szerződés szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységéhez kapcsolható közteher (pl. adó-) változása, a kötelező tartalékolási szabályok változása;
- c) kötelező betétbiztosítás összegének, vagy díjának változása.

b) A pénzügyi feltételek, a makrogazdasági környezet módosulása

A Finanszírozó forrásköltségeinek változása forintban vagy bármely devizában/pénzügyi forrásszerzési lehetőségek változása, így különösen, de nem kizárólagosan:.

- a jegybanki alapkamat, illetve a jegybanki repo- és betéti kamatlábak változása,
- a bankközi pénzügyi kamatlábak változása/hitelkamatok változása,
- a Magyar Állam vagy a Finanszírozó által kibocsátott kötvény és SWAP hozamgörbék egymáshoz képest történő elmozdulása,
- az országkockázati felár változása (credit default swap),
- Magyarország hitelbesorolásának változása,
- refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának, illetve kibocsátója elismert külső

hitelminősítő szervezet általi kockázati besorolásának változása, vagy ilyen besoroláshoz kapcsolódó költségek megváltozása.

c) Az Ügyfél kockázati megítélésének megváltozása

- Az Ügyfél, illetve a pénzügyi lízing ügylet más kockázati kategóriába történő átsorolása a Finanszírozó vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata, vagy belső adóminősítési szabályzata alapján – különös tekintettel az Ügyfél pénzügyi helyzetében és fizetőképességi stabilitásában bekövetkező változásokra -, ha azt az új kockázati kategóriába történő átsorolás az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokoltá.
- A Finanszírozó vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata, vagy a Finanszírozó belső adóminősítési szabályzata alapján azonos kockázati kategóriába tartozó pénzügyi lízing ügyletek, illetve Ügyfelek kockázatának változása, ha a kockázat megváltozása az adott kockázati kategóriában az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokoltá.
- A nyújtott pénzügyi lízing szolgáltatás fedezetéül szolgáló ingatlanfedezet értékében bekövetkezett legalább 10%-os változás.

A Finanszírozó vállalja, hogy a kockázati megítélés megváltozása alapján nem érvényesít kamatemelést azon Ügyfeleknél, akik szerződési kötelezettségeiket folyamatosan teljesítették, a Szerződés futamideje alatt nem estek fizetési késedelembe.

5. Egyoldalú Szerződésmódosítás nem természetes személy fogyasztóval kötött Szerződés esetén.

Finanszírozó jogosult a jelen Hirdetmény 1.3. pontja alá nem tartozó Szerződés esetén a Szerződésben kikötött kamatot, díjat, költséget, valamint a jelen pontban meghatározott Szerződés körében bármely kamat-, díj- és költségelemet nem tartalmazó egyéb szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani az Ügyfél számára kedvezőtlenül, az Oklistában, továbbá azon felül az alábbiakban rögzített egy, vagy több feltétel (a továbbiakban: Egyéb Feltételek) megváltozása, bekövetkezése/felmerülése alapján:

a) A Finanszírozó forrásköltségeit befolyásoló feltételek:

- a refinanszírozó bank, vagy a refinanszírozó bank részére hitel nyújtó által nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának változása,
- az éven túli lejáratú állampapírok hozamának változása,
- a refinanszírozó bank, vagy a refinanszírozó bank nemzetközi bankcsoportja kockázati megítélésének változása (credit default swap),
- a forint vagy bármely deviza konvertibilitásban bekövetkezett változás, a refinanszírozó bank működésében bekövetkező jelentős változás,
- a forint vagy bármely deviza fel-, illetve leértékelése,
- nemzetközi pénz- és tőkepiaci tranzakciókban való részvételi jogosultság korlátozódása, szűkülése,
- a refinanszírozó bank által felszámított refinanszírozási kamatláb, illetve hiteldíj módosulása,
- a Finanszírozó részére nyújtott kezesség- vagy garanciavállalás, illetve hitelbiztosítás díjának változása,
- pénz – és tőkepiacok teljes vagy részleges lefagyása, likviditás időleges vagy tartós megszűnése (piaci zavar esemény),
- a refinanszírozó bank ügyfelei által a refinanszírozó banknál elhelyezett jelentős források kivonása,
- pénz-, tőke- és ingatlanpiaci árazási torzulások kialakulása,
- hazai vagy külföldi bank(ok) ellen indult felszámolási vagy csődeljárás,
- hazai és /vagy nemzetközi bankközi fizetési rendszer átmeneti vagy tartós leállása,
- a refinanszírozó bank által kibocsátott kötvény és SWAP hozamgörbék egymáshoz képest történő elmozdulása,
- a refinanszírozó bank közteher- (pl. adó-, járulék) fizetési kötelezettségének változása,
- a refinanszírozó bank tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó, vagy azt érintő jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés, illetve kormányzati, felügyeleti, vagy jegybanki intézkedések bevezetése, vagy a refinanszírozó bankra kötelező egyéb szabályozók változása,
- refinanszírozó bank lekötött ügyfélbetétei kamatának változása,
- a pénzforgalom lebonyolításában illetve a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásában résztvevő közreműködők, szolgáltatók díjtételeinek és/vagy szerződési feltételeinek változása,
- a refinanszírozó bank által nyújtott hitelekhez kapcsolódó állami támogatások változása és/vagy megszűnése, a refinanszírozó bank által nyújtott hitelekhez kapcsolódó, jogszabályban meghatározott referencia hozam, hiteldíj korlát változása vagy megszűnése,

b) a Finanszírozó működési költségeit meghatározó feltételek:

- a fogyasztói árindex változása,
 - a Finanszírozó működési költségeit jelentős mértékben meghatározó egyes gazdasági tényezők és költségek változása (pl. közüzemi díjak, postai, távközlési szolgáltatások díjának emelkedése),
 - a Finanszírozó illetve a refinanszírozó bank által harmadik személlyel kötött szerződésben meghatározott vagy jogszabályban megállapított díjak, költségek mértékének vagy összegének megváltozása (pl. a kiszervezett tevékenységet végző vállalkozások, GIRO Zrt., OBA díjainak változása, a Finanszírozó által az Ügyfél javára/érdekében igénybe vett közvetített szolgáltatások díjtételeinek változása),
 - a Finanszírozó bármely tevékenységéhez kapcsolható közteher (pl. adó-) változása,
- c) a Finanszírozó kockázatvállalását befolyásoló feltételek:
- a Finanszírozó által nyújtott pénzügyi lízing szolgáltatás/finanszírozás fedezetéül szolgáló biztosítékok értékében bekövetkezett változás,
 - az Ügyfél szerződésszegő magatartása, ideértve a Szerződésben vállalt fizetési kötelezettség elmulasztását vagy késedelmes teljesítését,
 - egyes ügyfélszegmensek vagy termékcsoportok kockázatának, illetve kockázati tényezőinek változása, figyelemmel az adott termékcsoportba vagy ügyfélszegmensbe tartozó Szerződések szerződésszerű és nem szerződésszerű teljesítésének arányára,
 - Ügyfél körülményeiben bekövetkezett változás, amely vagyoni helyzetét, fizetőképességét negatívan befolyásolja, gazdasági társaságok és egyéb vállalkozások esetében az Ügyfél pénzügyi mutatóinak (pl. árbevétel, nyereség, tőkehelyzet, likviditás) romlása,
 - gazdasági társaságok és egyéb vállalkozások, illetve jogi személyek esetén az Ügyfél tevékenységét ellenőrző hatóságok, illetve szervezetek által az Ügyfél tevékenységére vonatkozóan tett negatív megállapítások, illetve vele szemben alkalmazott szankciók,
- d) a Finanszírozó tevékenységét befolyásoló egyéb feltételek:
- a Szerződéshez kapcsolódó állami támogatások változása és/vagy megszűnése, a Szerződéshez kapcsolódó, jogszabályban meghatározott referencia hozam, hiteldíj korlát változása, vagy megszűnése, a Szerződéshez kapcsolódó EU támogatások folyósításának időbeli csúszása,
 - a Szerződésben meghatározott finanszírozott tárggyal/tárgyakkal kapcsolatos változások (finanszírozott tárgy(ak) fizikai amortizációja a Finanszírozó által megbízott független műszaki szakértő szakvéleménye szerint meghaladja a hasonló korú és típusú finanszírozott tárgy(ak) rendeltetésszerű használat melletti értékcsökkenését, a finanszírozott tárggyal/tárgyakkal kapcsolatos hatósági eljárásokkal összefüggő adók, illetékek, hatósági díjak, vám, bírságok, biztosítási díjak, valamint egyéb költségek változása.
 - a Finanszírozó által nyújtott szolgáltatások teljesítésével, fenntartásával összefüggő eljárások illetve elszámolási rend változása,
 - Finanszírozó által az Ügyfelek számára nyújtott új pénzügyi termék vagy szolgáltatás bevezetése, meglévő termékekkel kapcsolatos szolgáltatások bővítése, fejlesztése, illetve valamely termék, vagy szolgáltatás kivezetése, megszüntetése,
 - Finanszírozó által kiszervezett tevékenységek körének változása,
 - olyan, az Oklistában és jelen Egyéb Feltételekben nem szereplő feltételek, vagy körülmények bekövetkezése, amelyek kihatással lehetnek az egyes szolgáltatások kamat- és díjtételeinek alakulására, illetve a Finanszírozó egyes termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos kockázatvállalásának megváltozására,
 - a Raiffeisen Bankcsoport tagjainak változása.

Az Egyéb Feltételek között – így különösen a refinanszírozó bank vonatkozásában - részletesen meghatározásra kerültek olyan feltételek, amelyek az Oklistában általánosan meghatározott feltételek körébe is tartoznak, az Egyéb Feltételekben történő feltüntetésük ugyanakkor nem zárja ki ezen feltételek megváltozása, bekövetkezése/felmerülése esetén - ha az adott feltétel egyébként az Oklistában foglalt valamely feltételnek is megfelel - a Szerződés jelen Hirdetmény I.3. pontjában foglaltak szerint módosítását.

Az Oklistában, illetve az Egyéb Feltételekben (továbbiakban együttesen: Módosítási Feltételek) meghatározott valamely feltétel vagy körülmény változása önmagában nem feltétlenül eredményezi a Szerződés kamat-, díj-, vagy költségelemének módosítását. Finanszírozó a Módosítási Feltételekben meghatározott feltételek és körülmények változása együttes hatásainak vizsgálata és alapos elemzése alapján dönt a Szerződés kamat-, díj-, vagy költségelemének egyoldalú módosításáról. Ebben az esetben a Szerződés kamatot, díjat, költséget érintő, az Ügyfél számára kedvezőtlen módosítását Finanszírozó a módosítás hatályba lépését tizenöt nappal megelőzően Kondíciós Listában teszi közzé.

Finanszírozó a jelen pont szerinti Szerződés kamatot, díjat, vagy költséget nem érintő egyéb szerződési feltételeinek fentiek szerinti módosítása esetén a módosított szerződési feltételekről, a módosítás hatályba lépéséről és a módosítás megtekinthetőségéről a módosítás hatálybalépését megelőző tizenöt nappal értesíti Ügyfelet (a) amennyiben a módosítás az általános szerződési feltételeket érinti, Hirdetmény útján, vagy írásban közvetlenül; (b) amennyiben a módosítás a Szerződés egyéb részeit érinti, írásban közvetlenül.

Amennyiben az Ügyfél a módosítás hatályba lépését megelőzően a módosítással érintett Szerződését nem mondja fel, azaz a fennálló Teljes tartozást és nyílt végű lízing esetén a maradványértéket a Finanszírozó részére nem fizeti meg, a módosított kondíciók az Ügyfél részéről elfogadottnak tekintendők.

6. Az Ügyfél számára nem kedvezőtlen egyoldalú módosítás. A Finanszírozó jogosult a Szerződést – amennyiben a módosítás a Lízingszerződést, vagy annak az alábbiakban fel nem sorolt mellékleteit érinti - az Ügyfélhez intézett írásbeli nyilatkozattal vagy – amennyiben a módosítás az ILÁSZF-et, vagy a Kondíciós Listát érinti - Hirdetmény közzététele útján bármikor indokolás nélkül egyoldalúan módosítani, amennyiben a módosítás az Ügyfél számára nem kedvezőtlen. A jelen pontban meghatározott módosításról Finanszírozó legkésőbb a módosítás hatályba lépése napján értesíti az Ügyfelet a fenti módon.

A jelen I.6. pontban foglaltakat a 2010. január 1. előtt kötött Szerződésekre is alkalmazni kell.

7. Egyedi kondíciók. Finanszírozó jogosult bármely Szerződés tekintetében egyes Ügyfelek számára a Kondíciós Listában foglaltaktól eltérő, egyedi kamatokat, díjakat, költségeket megállapítani. Ezen egyedi, az Ügyfél által elfogadott kondíciókat az Ügyféllel kötött Szerződés tartalmazza. Finanszírozó ezen egyedi kondíciókat is jogosult egyoldalúan módosítani a jelen Hirdetmény I. pontjában foglaltak szerint. A Finanszírozó a Kondíciós Listában közzéteszi a jelen I. pontban meghatározott eljárási szabályoknak megfelelően az egyedileg megállapított kamat, díj vagy költség egyoldalú, a Finanszírozó részéről indokolható, az érintett Ügyfelek számára kedvezőtlen módosítás maximális mértékét. A Finanszírozó jogosult a kamat, díj vagy költség emelés Kondíciós Listában közzétett maximális mértékének figyelembevételével egyedileg meghatározni az adott Ügyfélre irányadó kamat, díj vagy költség emelés mértékét. A Finanszírozó a kamat, díj vagy költség emelés alkalmazásáról, illetve az emelés pontos mértékéről egyedi értesítő levélben tájékoztatja az érintett Ügyfeleket a tájékoztatás megküldésére irányadó, jelen I. pontban rögzített határidőben. A jelen Hirdetmény I.3. pontjában meghatározott Szerződés esetében az Ügyfél a módosítás hatályba lépése előtt a Szerződést jogosult díjmentesen felmondani. Amennyiben az Ügyfél bármely Szerződés esetén a módosítás hatályba lépése előtt a felmondási jogával nem él és a fennálló Teljes tartozást és nyílt végű lízing esetén a maradványértéket a Finanszírozó részére nem fizeti meg, a módosított kondíciók az Ügyfél részéről elfogadottnak tekintendők.

8. Referencia kamatláb. A jelen Hirdetmény alkalmazásában referencia kamatlábnak minősül bármilyen alkalmazandó kamat számításának alapjául szolgáló, a nyilvánosság számára hozzáférhető mindenkori kamatláb, melynek mértékére Finanszírozónak nincsen ráhatása.

II. A Panaszok intézése

1. Panasz minden olyan, a Finanszírozó tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő reklamáció, amelyet az Ügyfél közöl a Finanszírozóval, és amelyben az Ügyfél a Finanszírozó eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül Panasz az Ügyfél által a Finanszírozóhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésére irányul. Jelen II. pont alkalmazásában „Ügyfél” minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Finanszírozóval üzleti kapcsolatba kerül, függetlenül attól, hogy a Finanszírozóval van-e hatályos szerződése;

2. A Panasz írásban benyújtható a személyes Ügyfélszolgálaton, vagy postai úton a Raiffeisen Property Lízing Zrt. 1700 Budapest címre, vagy faxon a 06-1-298-8044 telefonszámon, amely esetekben az értesítésen jól láthatóan fel kell tüntetni a "Panasz" szót. A Panasz e-mailen keresztül is benyújtható a lizing-info@raiffeisen.hu címre, amely esetben fel kell tüntetni az e-mail tárgyánál a "Panasz" szót, és az e-mailben azt a postai elérhetőséget, amelyre az Ügyfél a válasz megküldését kéri.

A Panasz szóban előadható az Ügyfélszolgálaton. A személyes Ügyfélszolgálaton előadott Panaszról Felek jegyzőkönyvet vesznek fel, amelynek egy példánya Ügyfelet illeti. A telefonon előadott panaszt a Finanszírozó rögzíti és a hangfelvételt legalább 1 évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Finanszírozó biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a Finanszírozó hivatalos helyiségében, illetve Ügyfél igénye szerint a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen rendelkezésére bocsátja.

Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idején túl e-mailen, faxon vagy telefonon benyújtott Panaszt a következő banki napon kell Finanszírozóhoz beérkezettnek tekinteni.

3. Amennyiben a szóban előadott Panaszt a Finanszírozó annak előadásakor, az Ügyfél által elfogadható módon orvosolja, akkor ezen Panasz további ügyintézését nem igényel. Egyéb esetben Finanszírozó köteles az Panaszról jegyzőkönyvet felvenni, amelyet a (i.) személyesen jelenlévő Ügyféllel aláírat és a jegyzőkönyvről egy másolatot az Ügyfél részére átad, majd a Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott véleményét a Panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek; (ii.) telefonon közölt Panasz esetén a Panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt a Panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfél részére. Finanszírozó az írásban beérkezett Panaszt kivizsgálhatja, érdemben elbírálja és az írásbeli Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 napon belül az Ügyfél részére írásban megküldi. A Finanszírozó a Panaszra írott válaszlevelet az Ügyfél által a Panaszon feltüntetett címre postai úton küldi meg. Abban az esetben, ha az Ügyfél a Panaszon feladói vagy levelezési címet nem jelölt meg, akkor a válaszlevelet a Finanszírozó az Ügyfél utolsó ismert levelezési címére küldi el. A Finanszírozó e-mail címre a Panasz elintézéséről tájékoztatást semmilyen esetben sem küld. Jogi képviselővel eljáró Ügyfél esetén a Panaszhoz csatolni kell a jogi képviselő meghatalmazásának eredeti példányát. Ennek hiányában a jogi képviselő által benyújtott Panasz kivizsgálását a Finanszírozó a meghatalmazás kézhezvételéig nem kezdi meg és a panaszkezelési határidők a meghatalmazás beérkezésekor kezdődnek meg.

4. Abban az esetben, ha a Finanszírozó Panasszal kapcsolatos álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, akkor a Panasz jellege szerint az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Szervek Állami Felügyelete (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; központi levélcím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777. – Ügyfélszolgálati Főosztály). Hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve a PSZÁF határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megsértése esetén.

b) Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Mellett Működő Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. BKIK székház 107-es szoba Levélcím: 1253 Budapest, Pf.: 10. email cím: bekelteto.testulet@bkik.hu). Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bíróságon kívüli rendezése.

c) Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Levélcím: 1245 Budapest 5 .Pf. 1036). 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,

d) a Szerződésben meghatározott bíróság.

A különböző testületek és hatóságok illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

A panaszkezelés további, részletes szabályait a Finanszírozó Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely megtekinthető a Finanszírozó honlapján, valamint az Ügyfélszolgálaton.

A Szerződés jelen Hirdetmény szerinti módosítással nem érintett rendelkezései változatlan tartalommal maradnak hatályban.