

# ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT

## RAIFFEISEN CORPORATE LÍZING ZRT.

Hatályos: 2019. március 1-től visszavonásig

### Bevezető

A Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. (továbbiakban: Társaság) egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A szolgáltatások és lízing folyamatok Ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat Társaságunk a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kezeli.

Társaságunk ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

**FELHÍVJUK TISZTELT ÜGYFELEINK FIGYELMÉT**, hogy a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014 évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat Társaságunk honlapján ([www.raiffeisenlizing.hu](http://www.raiffeisenlizing.hu)) található **„Elszámolási és forintosítási információk” menüpont alatt található panaszkezelési folyamat leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

### I. Panaszkezelési fogalmak

#### 1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II. fejezetében meghatározott módok bármelyikén közöl Társaságunkkal.

1.2. Nem minősül ügyfélpanasz az Ügyfél által Társaságunkhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

#### 2. Az Ügyfél fogalma

2.1. Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely Társaságunkkal pénzügyi szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

2.2. Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki Társaságunkkal pénzügyi szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

2.3. Fogyasztónak minősülő Ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

#### 3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei

3.1 Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is bocsássa Társaságunk rendelkezésére a panaszvizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

3.2 A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

#### 4. *Ügyfélszolgálat*

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni Társaságunk személyes ügyfélszolgálatát, valamint telefonon vagy interneten elérhető egységét ([www.raiffeisenlizing.hu](http://www.raiffeisenlizing.hu)).

## II. A panasz bejelentésének módjai

**FELHÍVJUK TISZELT ÜGYFELEINK FIGYELMÉT**, hogy a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014. évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat Társaságunk honlapján ([www.raiffeisenlizing.hu](http://www.raiffeisenlizing.hu)) található **„Elszámolási és forintosítási információk” menüpont alatt található panaszkezelési folyamat leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

### 1. Szóbeli panasz

1.1 Az Ügyfél bejelentését megteheti:

#### a) **személyesen:**

A panaszügyintézés helye Társaságunk személyes ügyfélszolgálat (1158 Budapest, Késmárk utca 11-13. előre egyeztetett időpontban munkanapokon 09:00 – 16:00 óra között)., ahol az Ügyfél panaszát Társaságunk munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

#### b) **telefonon:**

A 06-1-486 51 77 telefonszámon hétköznapi 8 órától 20 óráig.

- Az Ügyfél és a Társaságunk munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi.
- Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét az RCL Zrt. hivatalos helyiségében, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétellel készített CD lemezt, vagy hitelesített jegyzőkönyvet.

## 2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján;
- b) **postai úton** a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt.-nek címezve; Budapest, 1700.
- c) **telefaxon** a 06-1-477-8700 telefax számon,
- d) **elektronikus levélben** a [lizing-info@raiffeisen.hu](mailto:lizing-info@raiffeisen.hu) címre, melyet Társaságunk folyamatosan fogad.

2.2. Az Ügyfél eljárhat **meghatalmazott útján**. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben, és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A meghatalmazás mintája megtalálható Társaságunk honlapján.

### III. A panasz kivizsgálása

**FELHÍVJUK TISZTELT ÜGYFELEINK FIGYELMÉT**, hogy a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014. évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat Társaságunk honlapján ([www.raiffeisenlizing.hu](http://www.raiffeisenlizing.hu)) található **„Elszámolási és forintosítási információk”** menüpont alatt található **panaszkezelési folyamat leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

#### 1. Általános szabályok

- 1.1. A panasz kivizsgálása **térítésmentes**, azért külön díjat Társaságunk nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 1.2. Társaságunk a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- 1.3. A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény értelmében a Központi Hitelinformációs Rendszert kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt referenciaadatok átadásával és az adatoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás általi kezelésével kapcsolatos, Ügyfél által tett kifogásokat, a kifogás kézhezvételét követő öt munkanapon belül Társaságunk köteles kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatni.

#### 2. Szóbeli panasz

2.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében Társaságunk úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel.

2.3 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt Társaságunk 5 évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére Társaságunk biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.4. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspontot Társaságunk a panasz Társaságunk által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

2.5. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2.6. A panasz elutasítása esetén Társaságunk válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

### **3. Írásbeli panasz**

3.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot Társaságunk a panasz Társaságunk által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

3.2. Társaságunk a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – a fogyasztónak minősülő Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt a fogyasztónak minősülő Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél esetében Tekintettel arra, hogy a panaszok kezelése során az elektronikus levelezés útján küldött adatok biztonsága - így a banktitoknak minősülő adatok védelme - ezen kommunikációs csatornán a védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szemben nem teljeskörűen biztosított, Társaságunk saját döntése szerint jogosult a panasszal kapcsolatos válaszát az Általános Üzleti Feltételekben (ÁÜF) is megjelölt egyéb kommunikációs csatornán megküldeni az ügyfél részére.

#### IV. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok

1. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:
  - a) neve;
  - b) szerződésszám, Ügyfélszám;
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
  - d) telefonszáma;
  - e) értesítés módja;
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
  - g) panasz leírása, oka;
  - h) Ügyfél igénye;
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában levő olyan dokumentumok másolata, amely Társaságunknál nem áll rendelkezésre;
  - j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

#### V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

**FELHÍVJUK TISZELT ÜGYFELEINK FIGYELMÉT,** hogy a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatosan született jogszabályok (2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, a 2014. évi LXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletek) hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat Társaságunk honlapján ([www.raiffeisenlizing.hu](http://www.raiffeisenlizing.hu)) található **„Elszámolási és forintosítási információk” menüpont alatt található panaszkezelési folyamat leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
  - a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), (székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf.:172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, meghallgatások helye. 1133 Budapest, Váci út 76.)
  - b) **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203 776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
  - c) **bíróság.**

- az egyedi szerződésben foglalt választottbíróági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbíróasághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbíróági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

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

4. Társaságunknak tájékoztatnia kell az Ügyfelet arról, hogy tette a Pénzügyi Békéltető Testület illetékességével kapcsolatos általános alávétési nyilatkozatot. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a jelen szabályzat V. fejezetének 1 pontja alapján, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul, pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány (továbbiakban 'Beadvány') áll rendelkezésére. A Beadvány elérhető az MNB hivatalos honlapján:

[http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2421462/Penzugyi\\_Fogyasztovedelmi\\_Kozpont\\_kerelem.docx](http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2421462/Penzugyi_Fogyasztovedelmi_Kozpont_kerelem.docx)

[http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2420550/PBT\\_kerelem.doc](http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2420550/PBT_kerelem.doc),

illetve az MNB személyes ügyfélszolgálatán is (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Az Ügyfélnek lehetősége van a Beadványt Társaságunktól is térítésmentesen igényelni, az alábbi lehetőségek egyikén, melynek alapján azt Társaságunk haladéktalanul megküldi az ügyfélnek (elektronikus úton igényelt Beadványt elektronikus úton, más esetben postai úton):

- a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján Társaságunk személyes ügyfélszolgálatán 1158 Budapest, Késmárk utca 11-13. előre egyeztetett időpontban munkanapokon 09:00 – 16:00 óra között,
- b) **postai úton** Raiffeisen Corporate Lízing Zrt.-nek címezve; Budapest, 1700.);
- c) **elektronikus levélben** a [lizing-info@raiffeisen.hu](mailto:lizing-info@raiffeisen.hu) címre, melyet Társaságunk folyamatosan fogad.
- d) **telefonon**: a 06-1-486 51 77 telefonszámon hétköznap 8 órától 20 óráig.

## VI. A panasz nyilvántartása

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk nyilvántartást vezet, melyek Társaságunk erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

- a) a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- 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 dátuma.

2. Társaságunk a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.