

ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT

RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt.

I. Bevezetés

1. Az RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt. (RCI) egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A szolgáltatások és folyamatok ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat RCI a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kezeli.

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

II. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- **személyesen:** RCI személyes ügyfélszolgálatán (1139 Budapest, Váci út 81-85.), annak nyitvatartási idejében, ahol az Ügyfél panaszát RCI munkatársai (munkavállalói, illetve meghatalmazottai) rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.
- **telefonon:** a 06-1-298-8000 telefonszámon (minden nap 8 órától 16 óráig, illetve hétfői napon 8 órától 20 óráig).
 - az Ügyfél és RCI munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt RCI hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi
 - az Ügyfél kérésére RCI biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet
- **telefaxon:** a 06-1-298-8044 telefax számon
- **postai úton:** az RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt.-nek (RCI) címezve; Budapest, 1700
- **elektronikus levélben:** a lizing-info@raiffeisen.hu címre, melyet RCI folyamatosan fogad.

III. Panaszkezelési fogalmak

1. *Az ügyfélpanasz fogalma*

1.1. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl RCI-vel.

1.2. Nem minősül ügyfélpanasznak:

- az Ügyfél által a RCI-hez 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 RCI-vel pénzügyi szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

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

3. *Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei*

3.1 Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, a szerződés számát, vagy gépjárművek esetében a gépjármű rendszámát és adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa RCI rendelkezésére a panasz kivizsgálás 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 RCI személyes ügyfélszolgálatát (1139 Budapest, Váci út 81-85.), valamint telefonon vagy interneten elérhető egységét (lizing-info@raiffeisen.hu).

IV.

A panaszok nyilvántartása

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről RCI nyilvántartást vezet. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül

- a panasz leírása,
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz a beérkezésének dátuma,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a kivizsgálása során felmerült, a megoldásban segítő dokumentumok listája,
- a kivizsgálás eredménye és a panasz megválaszolásának időpontja.

V.

A panaszkezelési eljárás

1. RCI a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, RCI 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 az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, RCI a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz RCI által történő befogadásától számított **30 naptári nap**. RCI az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek.

4. A panasz elutasítása esetén RCI válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.
5. RCI a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

VI. Jogorvoslat

1. Amennyiben RCI álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, úgy Ügyfél a panaszra jellege szerint az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

- *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;
- *Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Ügyfélszolgálati Főosztálya* (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1535 Budapest 114. Pf. 777, továbbiakban: PSZÁF). 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;
- *Gazdasági Versenyhivatal* (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Levélcím: 1245 Budapest 5 .Pf. 1036, továbbiakban: GVH). 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;
- az egyedi szerződésben foglalt választottbírói kikötés alapján a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbírói (1055 Budapest, Markó u. 25.).

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