

Panaszkezelési tájékoztató

A Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. egyik elsődleges célja Ügyfelei magas színvonalú kiszolgálása. Amennyiben pénzügyei intézése során mégis olyan problémával találkozik, melyet munkatársaink nem tudnak azonnal megoldani vagy elhárítani, lehetősége van arra, hogy Társaságunk felé panasszal éljen.

A panaszkezelési folyamat lépései az alábbiak:

1. Panasz bejelentése

Problémáival forduljon hozzánk bizalommal az alábbi elérhetőségek egyikén:

- **Személyesen** Társaságunk ügyfélszolgálatán: 1133 Budapest, Váci út 116-118., előre egyeztetett időpontban munkanapokon 09:00 - 16:00 óra között
- **Telefonon** Raiffeisen Direkten (06-1-486-5177-es belföldről díjmentesen hívható, külföldről a +36 1 486 5177-es telefonszámon) kérhető visszahívás, amelyet Társaságunk munkatársa előre egyeztetett időpontban munkanapokon 09:00 - 16:00 óra között teljesít.
- **Postai úton** a Társaságunk címezve (Budapest Pf: 1700),
- **e-mailben** a lizing-info@raiffeisen.hu címen.

Amennyiben Ön Társaságunk ügyfele, más személyt is meghatalmazhat a panaszügyben történő eljáráshoz. A meghatalmazással kapcsolatos tudnivalókat és a meghatalmazás mintát megtalálja Társaságunk honlapján, illetve személyes ügyfélszolgálatunkon.

A panasz benyújtásakor kollégáink tájékoztatják Önt a panasz iktatószámáról, amely alapján a későbbiekben bármikor tud érdeklődni, hogy lezárult-e a vizsgálat, és amennyiben igen, akkor annak mi lett az eredménye. Kérjük vegye figyelembe, hogy amennyiben a panasz kivizsgálása még folyamatban van, abban az esetben kollégáink nem tudnak részletesebb, a kivizsgálással kapcsolatos információkat adni. Az iktatószámot szóban közölt panasz esetén a kollégák közlik Önnel a rögzítés során, írásban benyújtott panaszok esetében külön levélben vagy e-mailben adunk tájékoztatást a befogadást követően.

2. Panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Kollégáink a szóban benyújtott panaszoknál törekednek arra, hogy azonnali, az Ön számára is megnyugtató megoldást, választ adjanak, azonban ez nem minden esetben lehetséges. Ez utóbbi esetben a bejelentésről jegyzőkönyv készül, amelyet személyes panasztételnél a kollégánk átad, telefonos bejelentésnél utólag, a válaszlevéllel együtt küldjük meg az Ön részére.

A bejelentéseket a Panaszkezeléssel foglalkozó terület kezeli egységesen a mindenkori jogszabályoknak megfelelően.

Kérjük, minden esetben segítse azzal a kivizsgálást, hogy:

- elérhetőségi adatait frissíti, mert előfordulhat, hogy a teljes körű kivizsgálás érdekében egyeztetni

szükséges Önnel, ezt jellemzően telefonon tesszük meg, de a válaszlevelet is minden esetben a rendszerünkben szereplő címre küldjük ki, amire jogszabály kötelez minket,

- feltünteteti - amennyiben rendelkezésére áll - a kivizsgáláshoz szükséges szerződés azonosítóit (pl: ügyfélszám, szerződésszám),
- részletesen ismerteti panaszát, hogy a panasz kivizsgálása a lehető legrövidebb idő alatt és teljeskörűen történhessen meg.

Még panaszbejelentés esetén se adja ki ügyleteihez tartozó titkos kódjait, belépési jelszavait!

3. Panaszok megválaszolása

Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leghamarabb megválaszolja a benyújtott panaszát.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra vonatkozó határidő a panasz témájától függ, ezzel kapcsolatban a rögzítés során kollégáink részletesen tájékoztatják Önt. Általánosságban elmondható, hogy 30 naptári nap a kivizsgálási idő. Ez azt jelenti, hogy Társaságunknak ennyi ideje van arra, hogy a panaszt kivizsgálja és a választ postára adja/megküldje az Ön részére. A jogszabályi határidő betartása tekintetében a postára adás/elektronikus levél elküldés dátuma az irányadó és nem a kézhezvétel dátuma.

Minden törekvésünk ellenére előfordulhat, hogy a panaszának kivizsgálása, megválaszolása a meghatározott határidőn belül nem lehetséges, ilyen esetben erről tájékoztatást küldünk Önnek, amelyben megjelöljük a végleges válasz várható határidejét is.

A választ postai úton, ajánlott levél formájában küldjük meg, kivéve, ha a rendszerünkben is rögzített e-mail címről küldi meg a panaszt, mert ilyen esetben - ha eltérően nem rendelkezik - e-mail-ben, titkosított levélben küldjük meg válaszukat. Vállalati ügyfeleknek minden esetben postai úton válaszolunk.

A fentiekől a válasz megküldése tekintetében nem tudunk eltérni a jogszabályi előírások miatt.

Amennyiben panasz elutasításra kerül, válaszukban részletes tájékoztatást nyújtunk az igénybevehető jogorvoslatokról, továbbá megadjuk az érintett hatóságok, testületek elérhetőségét, levelezési címét. Emellett lehetőséget biztosítunk az ezen szervezeteknél történő eljárás megindításához szükséges pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány térítésmentes igénylésére.

4. Részletes tájékoztatás

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan Társaságunk Ügyfélpanasz-kezelési Szabályzata ad iránymutatást. A szabályzatot megtalálja személyes ügyfélszolgálatunkon, illetve a Társaság honlapján ([raiffeisen_lizing_panaszkezelesi_szabalyzat.pdf](#))

A panaszkezelés általános menetéről és fórumairól részletes tájékoztatás található az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – [Pénzügyi Navigátor Füzet](#)ben is