

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

A Társaságunk **biztosítja, hogy** a Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **észrevételét, panaszát bárki** – függetlenül attól, hogy a Társaságunk ügyfele-e, vagy sem - **közölhesse**

- **szóban:** személyesen ügyfélszolgálaton 1158 Budapest, Késmárk utca 11-13. előre egyeztetett időpontban munkanapokon 09:00 – 16:00 óra között, vagy telefonon a 06 1 486 51 77 -as telefonszámon, vagy
- **írásban** (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton (Budapest Pf: 1700), telefaxon: 06 1 477-8700),
- e-mailben a lizing-info@raiffeisen.hu címen, vagy

Amennyiben Ön Társaságunk ügyfele, más személyt is meghatalmazhat a panaszügyben történő eljáráshoz. A meghatalmazás mintáját megtalálja Társaságunk honlapján, illetve a személyes ügyfélszolgálaton.

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan bankunk **Panaszkezelési Szabályzata** ad iránymutatást. A szabályzatot megtalálja a személyes ügyfélszolgálaton, illetve a Társaságunk honlapján (www.raiffeisen-lizing.hu/panaszkezeles).

2. Panasz kivizsgálása

A szóban benyújtott panaszt munkatársaink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint megoldják.

Azonnali megoldás hiányában a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, melynek egy másolati példányát

- szóban közölt panasz esetén átadják,
- telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldik az Ön részére.

Egyéb esetekben a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A beérkező panaszokat a Társaságunk egyedi azonosítóval látja el és egységesen – mindenkor a hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. kezeli.

3. Válaszadás

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számítva 30 naptári nap áll a Társaságunk rendelkezésére. Társaságunk a panasz kivizsgálását követően ajánlott levélben értesíti Önt az eredményéről.

A panaszával kapcsolatban személyes ügyfélszolgálatunkon illetve Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán a 06 1 486 51 77 -as telefonszámon érdeklődhet.

A panasz elutasítása esetén Társaságunk válaszában tájékoztatást ad a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok, testületek elérhetőségét, levelezési címét. Emellett lehetőséget biztosít az ezen szervezeteknél történő eljárás megindításához szükséges pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány térítésmentes igénylésére.