

# ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT

RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt.

(hatályos: 2022. december 1. napjától)

## I.

### Bevezetés

Az RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt. (RCI Zrt.) kiemelt célja az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása, az RCI Zrt. szolgáltatásai és folyamatai minőségének folyamatos fejlesztése. A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja az RCI Zrt. ügyfélpanasz kezelési tevékenységének szabályozása, valamint annak biztosítása, hogy az RCI Zrt. valamennyi munkavállalója a jogszabályokban meghatározott panaszkezelési kötelezettségnek eleget tudjon tenni.

Az RCI Zrt. biztosítja, hogy az Ügyfél az RCI Zrt. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát az RCI Zrt.-nél bejelenthesse. Az RCI Zrt. biztosítja továbbá az ilyen panaszok gyors, jóhiszemű és tisztességes kivizsgálását. A panasz elutasítása esetén közli annak átlátható és releváns indokait, és tájékoztatást ad az ügyfelet megillető jogorvoslati lehetőségekről.

## II.

### Alkalmazandó jogszabályok

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet,
- a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlás,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

## III.

### Fogalmak

„*Ügyfélpanasz*” minden, az RCI Zrt.-nek, illetve az RCI Zrt. érdekében vagy javára eljáró személynek az RCI Zrt. által nyújtott vagy nyújtandó pénzügyi szolgáltatással közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó kifogása.

„*Ügyfél*” az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az RCI Zrt. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli

„*Fogyasztó*” az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

„*Békéltető testület*” tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet.

## IV.

### Panaszkezelés

#### IV.1. A panasz bejelentése

Az ügyfél a panaszát bejelentheti:

- személyesen: az RCI Zrt. székhelyén (1138 Budapest Váci út 140.), munkanapon 8 órától 16 óráig,
- írásban elektronikus levélben: az info.ugyfelszolgalat@rcibanque.com címre, bármikor,
- írásban, postai úton: az RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt. székhelyére címezve, 1138 Budapest Váci út 140.,

- írásban személyesen átadott irat útján az RCI Zrt. székhelyén (1138 Budapest Váci út 140.) munkanapon 8 órától 16 óráig.

Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

#### IV.2. A panasz ajánlott tartalmi elemei

A panasz hatékony kivizsgálása érdekében az ügyfélnek

- pontosan meg kell jelölnie az RCI Zrt. eljárásával vagy szolgáltatásával kapcsolatos kifogásait, és azokat az információkat (pl. a panasszal érintett szerződés száma, gépjármű alvázszáma stb.), amelyek a panasz alapjául szolgálnak, vagy álláspontját igazolják;
- amennyiben több kifogást is előterjeszt, azokat elkülönítetten kell közölnie, lehetőség szerint felsorolásszerűen rögzítve azokat;
- konkrét kérést kell megfogalmaznia, amelyben javaslatot tesz a panasz rendezésére, megoldására;
- álláspontját okirattal, dokumentummal kell alátámasztani.

A fenti tartalmi elemek ajánlást jelentenek az ügyfél számára. Amennyiben a panasz hiányos vagy nem érthető, az RCI Zrt. a panasz pontosítására hívhatja fel az ügyfelet. A panasz hiányos vagy felhívás ellenére is hiányos benyújtása esetén az RCI Zrt. a rendelkezésére álló információk és dokumentumok alapján bírálja el a panaszt.

#### IV.3. Kapcsolattartás

A panasz megválaszolása érdekében az ügyfélnek pontosan meg kell adnia azokat a kapcsolattartásra szolgáló adatait, ahova az RCI Zrt. válaszát várja. Az ügyfél ellenkező rendelkezése hiányában az RCI Zrt. a válaszát azon a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán küldi meg.

#### IV.4. A panasz megválaszolása

Az RCI Zrt. a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és 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 a telefonon közölt panaszra adott, indoklással ellátott válaszával együtt, a panasztételt követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az RCI Zrt. neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve más egyedi azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Az írásbeli panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz kézhezvételétől számított 30 (harminc) naptári nap. RCI Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panaszra adott válasznak tartalmaznia kell:

- a panasz tárgyát képező eljárás vagy szolgáltatás megjelölését,

- a kifogás rövid leírását,
- a panasz a beérkezésének dátumát,
- a panasz kivizsgálása során figyelembe vett iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok felsorolását,
- a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét, és szükség szerint a végrehajtásért felelős személy vagy szervezeti egység megnevezését,
- fogyasztónak minősülő ügyfél esetén az ügyfelet megillető jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatos tájékoztatást,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A választ közérthető, egyszerű nyelven kell megadni.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az RCI Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az RCI Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Az RCI Zrt. a panaszt és az arra adott választ 3 (három) évig őrizi meg, és azt a felügyelet kérésére bemutatja.

Az RCI Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

## V.

### Jogorvoslat

#### V.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél

- a pénzügyi fogyasztói jogvita alapjául szolgáló viszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, továbbá méltányossági kérelem esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez,

a pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat,

- bármely – különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos - jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes bírósághoz fordulhat

A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén az RCI Zrt. válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

#### V.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bármely jogvitával a bírósághoz fordulhat.

A különböző testületek, hatóságok és bíróságok igénybevételével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok működésére vonatkozó jogszabályok és szabályzatok az irányadók.

Budapest, 2022. december 1.



RCI Lízing és Autófinanszírozási  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

**RCI Lízing és  
Autófinanszírozási Zrt.**  
1138 Budapest, Váci út 140.  
4.