

Tisztelt Ügyfelünk!

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) több esetben kitérnek a pénzügyi intézmények panaszkezelésére vonatkozó gyakorlatának módosítására azon panaszokkal kapcsolatosan, melyek a fogyasztói kölcsönszerződésekre vonatkozó elszámolással, szerződésmódosulással, forintra történő átváltás számításával, a tájékoztatás teljeskörűségével, az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázattal kapcsolatban kerülnek bejelentésre.

Társaságunk Ügyfélpanasz-kezelési Szabályzata (továbbiakban 'Szabályzat') elérhető honlapunkon, az alábbi útvonalon; <https://lizing.raiffeisen.hu/panaszkezeles>

**A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezéseiről szóló 2014. évi XL. törvény (a továbbiakban: 'Elszámolási törvény'), valamint az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2014. évi LXXVII. törvény (a továbbiakban: 'Forintosításról szóló törvény') hatálya alá tartozó panaszok benyújtására és kivizsgálására Társaságunk panaszkezelésre vonatkozó szabályzata az alábbi kiegészítésekkel irányadó.**

### ***Panasz bejelentése***

Amennyiben Ön a Társaságunk által kiküldött elszámolás tartalmát, illetve a szerződésmódosítással, a tájékoztatás teljeskörűségével, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal kapcsolatos panasszal kíván élni, abban az esetben **az elszámolás kézbesítésétől, vagy a tudomásszerzéstől számított 30 napon belül** tehet panaszt Társaságunknál.

Amennyiben az Ön álláspontja szerint Társaságunknak el kellett volna számolnia Önnel, azonban erre nem került sor (nem kapott az elszámolásról levelet, illetve esetlegesen Társaságunktól azt az információt kapta, hogy Ön nem érintett az elszámolásban), abban az esetben a Társaságunk által, honlapunkon ([www.lizing.raiffeisen.hu/elszamolasi-es-forintositasi-informaciok](http://www.lizing.raiffeisen.hu/elszamolasi-es-forintositasi-informaciok)) az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt közétett, **az elszámolások csoportonkénti kiküldésének lezárását jelentő közzétételt követően 60 napon belül** tehet panaszt.

Amennyiben Ön a panasztételben akadályoztatva (önhibáján kívüli akadályoztatás) volt, az akadályoztatás igazolása mellett e határidők módosulhatnak. Az Elszámolási törvény 18. §, illetve 19. §-a részletesen szabályozza az egyes határidőket.

Kérjük, hogy a tájékoztató végén szereplő kiemelt részt is olvassa el figyelmesen.

**A határidők betartása érdekében kísérvje figyelemmel Társaságunk honlapját – kiemelten az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt közzétett tájékoztatásokat.**

*Amennyiben a fenti határidőkön belül panasz megtételére nem kerül sor, akkor azt a törvény előírása szerint úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat elfogadja.*

**A panasz kizárólag írásban terjeszthető elő** a törvény előírása alapján.

**Az írásbeli panasz benyújtható** személyesen az ügyfélszolgálatunkon (1139 Budapest, Váci út 81-85. szám alatt található Raiffeisen Bankfiókban), megküldheti postai úton (a Raiffeisen Lízing Zrt., illetve Raiffeisen Property Lízing Zrt.– Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia u. 6. címre), telefaxon (298-8044-es- faxszámra), illetőleg elektronikus úton szkennelve (lizing-info@raiffeisen.hu).

**A panasz megtételére szolgáló panaszbejelentő formanyomtatvány** elérhető Társaságunk honlapján az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt, továbbá kérheti annak postai, illetve elektronikus megküldését a lizing-info@raiffeisen.hu címre írt elektronikus üzenetben, vagy az ügyfélszolgálatunkon.

A panasz megtételére szolgáló nyomtatvány használata nem kötelező!

**Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját** a panasz Társaságunk által történő befogadását követően **60 napon belül küldi meg** a panaszbejelentő részére.

Amennyiben **Társaságunk válaszával nem ért egyet, a Pénzügyi Békéltető Testület** (továbbiakban 'PBT') eljárását kell kezdeményeznie.

A PBT döntésének megváltoztatása céljából a PBT előtti eljárásban résztvevő felek polgári nemperes eljárást kezdeményezhetnek.

A PBT előtti eljárás és annak döntése elleni jogorvoslat szabályairól szóló tájékoztató megtalálható Társaságunk honlapján az 'Elszámolási és forintosítási információk' cím alatt.

## **2014. évi XL. törvény**

### **a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről**

„11. Az elszámolás felülvizsgálata

#### 18. §

(1) Ha a fogyasztó a pénzügyi intézmény által a számára megküldött elszámolást vitatja - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel -, az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül panasszal élhet a pénzügyi intézmény felé. Ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva volt, a panaszt az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő.

(2) Ha az elszámolás a fogyasztói kölcsönszerződésben, illetve a fogyasztó által bejelentett lakóhelyről „cím nem azonosítható”, „címezett ismeretlen”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve: meghalt” jelzéssel érkezik vissza, a panasz az elszámolásról való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de - a (4) bekezdés és a 31. § (2) bekezdés esetét ide nem értve - legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjeszthető elő.

(3) A tudomásszerzés időpontja

a) ha nem kereste jelzéssel érkezik vissza: a kézbesítés megkísérlését követő 10. munkanap,  
b) ha „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza: a kézbesítés megkísérlésének napja,  
c) ha „cím nem azonosítható”, „címezett ismeretlen”, „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve: meghalt” jelzéssel érkezik vissza: a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételt követő harmincadik nap.

(4) Ha a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételre 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, a (2) bekezdés szerinti panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő hatvan napon belül terjeszthető elő.

(5) Ha az (1)-(4) bekezdésben foglaltak szerint a panasz előterjesztésére nem kerül sor, úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat a fogyasztó elfogadja. Ezt követően az elszámolás nem vitatható.

#### 19. §

(1) Ha a pénzügyi intézmény a fogyasztóval nem számolt el, és a fogyasztó álláspontja szerint a pénzügyi intézménynek vele szemben a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve e törvény alapján elszámolási kötelezettsége áll fenn, panasszal élhet a pénzügyi intézmény felé. A panaszt legkésőbb a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül, ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de - a (2) bekezdés és a 31. § (2) bekezdés esetét ide nem értve - legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjesztheti elő.

(2) Ha a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételre 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, az (1) bekezdés szerinti panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül terjeszthető elő.

## 20. §

A 18. § és 19. § szerinti panasz előterjesztésére és annak elintézésére - a 21. § (1) és (1a) bekezdésben foglalt eltérésekkel - a Hpt. panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseit és a panaszkezelésre vonatkozó MNB rendelet szabályait kell alkalmazni.

## 21. §

(1) A Hpt. 288. § (8) bekezdése nem alkalmazható; a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak - ha a panaszban foglaltakat továbbra is fenntartja - a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől számított 30 napon belül a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kell kezdeményeznie. Ha a kérelem benyújtásában akadályozva volt, akkor az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kell az eljárást kezdeményezni. Erről a pénzügyi intézmény a válaszában tájékoztatja a fogyasztót, és megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.

(1a) A panaszt kizárólag írásban lehet előterjeszteni és azt a pénzügyi intézmény az annak beérkezését követő 60 napon belül köteles megválaszolni."