

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT A Retail Prod Zrt. ügyfelei részére

### I. Preambulum

A Retail Prod Zrt. (a továbbiakban: Társaság) az Ügyfélnek a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása (a továbbiakban: panasz) teljes körű kivizsgálása és megválaszolása érdekében az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

#### Alkalmazott/hivatkozott jogszabályok, szabályozó eszközök

- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról,
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.),
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 66/2021.(XII.20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról,
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR),
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

A Társaság panaszkezelési belső ügymenetének, ideértve a panaszok nyilvántartásának részletes szabályait külön belső szabályzat határozza meg.

#### I. A panasz bejelentésének módjai:

##### 1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

Panaszügyintézés helye:	<b>1134 Budapest Lőportár utca 24.</b>
Nyitvatartás:	<b>Hétfő-Csütörtök 8-16:30 óráig</b> <b>Péntek 8-14 óráig</b>

b) telefonon:

Telefonszám:	call center: <b>06-1-345-2424</b>
Hívásfogadási idő:	<b>Hétfő-Szerda 8-16:30 óráig</b> <b>Csütörtök 8-20 óráig</b> <b>Péntek 8-14 óráig</b>

A Társaság panaszkezelését ellátó ügyfélszolgálat nyitvatartási idejének esetleges megváltozását a Társaság a [www.euroleasing.hu](http://www.euroleasing.hu) weblapon közlésezi.

## 2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;
- b) postai úton, levelezési cím: **1134 Budapest Lőportár utca 24.**
- c) telefaxon: **06-1-345-2446**
- d) elektronikus levélben: **[info@euroleasing.hu](mailto:info@euroleasing.hu)**

3. Az írásban történő panaszbejelentés megkönnyítése érdekében a Társaság Panaszbejelentő nyomtatványt helyezett el a [www.euroleasing.hu](http://www.euroleasing.hu) honlapon a kezdő oldalon a menüsorban található Panaszkezelés menüpont alatt, és papír alapon a Társaságunk székhelyén a 1134 Budapest Lőportár utca 24. sz. alatt.

A Társaságunk egyúttal felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi oldalán (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) a panasztétellel, panaszkezeléssel kapcsolatban további információk, tájékoztatók, panaszkezelési formanyomtatványok is elérhetőek.

A panaszbeadványban a panasz megfogalmazása során az ügyfél lehetőség szerint panaszának okát, indokait körülírva, tömören fogalmazza meg, több panasz esetén az egyes panaszelemeket elkülönítetten, felsorolásszerűen írja le vagy mondja el a Társaságunk részére. Amennyiben a panasznak volt előzménye, az ezekkel kapcsolatos információk megadását is kéri Társaságunk.

A Társaságunk a formanyomtatványokon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

## 4. Meghatalmazott eljárása a panaszkezelés során:

4.1. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is a panaszkezelés során. A meghatalmazott köteles az ügyfél által adott meghatalmazást is csatolni. Meghatalmazás minta formanyomtatványunk elérhető [www.euroleasing.hu](http://www.euroleasing.hu) honlapon a kezdő oldalon a menüsorban található Panaszkezelés menüpont alatt, vagy papíralapon a Társaságunk székhelyén a 1134 Budapest Lőportár utca 24. sz. alatt.

4.2. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, és nem a Társaságunk által rendelkezésre bocsátott meghatalmazás mintát használja, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni oly módon, hogy a meghatalmazás eleget tegyen a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek és tartalmaznia kell a banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazást a kiszolgáltatható banktitokkör pontos megjelölésével. A meghatalmazásnak pontosan tartalmaznia kell a képviseleti jogosultság terjedelmét, így különösen a tartalmát és esetleges időbeli korlátait.

4.3. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve más szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki 18. életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

## II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok hatékony elintézése érdekében a Társaság a panasz elintézéséhez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. Ügyfeleink személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak, ha az ügyfél a Társaságot általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy ha az ügyfél kérése személyes adatainak a Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol.

A személyes adatok védelmével kapcsolatban megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről a Társaság adatkezelési tájékoztatója nyújt további felvilágosítást, amely elérhető a Társaság honlapján ([www.euroleasing.hu](http://www.euroleasing.hu)).

## **1. Szóbeli panasz**

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panasz felvételét követően tájékoztatni kell az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő Standard Ügyfélszolgálat és Szerződéskezelés Osztály (a továbbiakban: Ügyfélszolgálati Osztály) elérhetőségéről, és a panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző általi élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy panaszáról hangfelvétel készül és a hangfelvételt Társaságunk 5 évig megőrzi, továbbá fel kell hívni az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat, továbbá tájékoztatni kell az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen-kérésének megfelelően- huszonöt naptári napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, jegyzőkönyvet vesz fel, valamint a telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

A 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 ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám; gépjármű esetében rendszám
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén vagy amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve, címe.

Amennyiben a szóbeli panasz az ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, és a panasz kezelését végző ügyintéző úgy ítéli meg, hogy a panasz megválaszolásához adatvédelmi szakértelem szükséges, a panasz adatkezelést érintő szakkérdésének megválaszolásához a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének állásfoglalását kéri.

## **2. Írásbeli és elektronikus úton érkezett panasz:**

Elektronikus úton érkezett panasz beérkezéséről a Társaság visszaigazolást küld, és írásban tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, továbbá a panaszkezelés folyamatáról. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, úgy a Társaság a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A pénzügyi intézmény a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben az írásbeli panasz az ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, és a panasz kezelését végző ügyintéző úgy ítéli meg, hogy a panasz megválaszolásához adatvédelmi szakértelem szükséges, a panasz adatkezelést érintő szakkérdésének megválaszolásához a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének állásfoglalását kéri.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

3. A panaszok kivizsgálása során a Társaság – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról. Amennyiben tehát az ügyfél a panasz vizsgálatának időtartama alatt telefonon kíván kapcsolatba lépni munkatársainkkal, hívja az Ügyfélszolgálati Osztályunkat a 06-1-345-2424 (call center) telefonszámon, vagy postai úton írjon levelet a 1134 Budapest Lőportár utca 24. sz. alatti levelezési címre, vagy küldjön telefaxon levelet a 06-1-345-2446 telefonszámra, vagy írjon levelet elektronikus úton az [info@euroleasing.hu](mailto:info@euroleasing.hu) e-mail címre.

### **III. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:**

- a) neve, születési neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli a Társaság.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

### **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:**

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított elérhetőségei: (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu); MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége MNB ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető testület H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06 80-203-776 és Fax: 06-1-489-9700, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), Internetes elérhetősége: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu), PBT székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. PBT fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége PBT ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>;

c) bíróság.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg az egymillió forintot.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

#### **V. A panasz nyilvántartása:**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;

b) a panasz benyújtásának időpontját;

c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;

d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;

e) a panaszra adott válaszlévlél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

#### **VI. A szabályzat hatályba lépése**

A Szabályzat 2023.11.02. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi tárgyban szabályzat hatályát veszti.

**VII. Záró rendelkezések:**

**Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.**

Budapest, 2023.11.02.

Vály Judit Gabriella  
vezérigazgató  
Retail Prod Zrt.