

Retail Prod Zrt.

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A **Retail Prod Zrt.** (a továbbiakban: Társaság) számára kiemelkedően fontos ügyfeleink magas színvonalú kiszolgálása és elégedettsége. Ügyfeleinknek lehetősége van arra, hogy Társaságunk tevékenységére, magatartására vonatkozó észrevételével, panaszával megkeressen bennünket.

Hogyan tehet panaszt?

A Társaságunk az alábbiak szerint fogadja ügyfelei bejelentéseit, panaszait:

Szóbeli panasz:

Személyesen:

Panaszügyintézés helye:

1134 Budapest Lóportár utca 24., Társaságunk székhelyén lévő ügyfélszolgálaton

Nyitva tartási idő:

**Hétfő-Csütörtök 8-16:30 óráig
Péntek 8-14 óráig**

Telefonon:

Telefonszám:

call center: **06-1-438-87-99**

Telefonos hívásfogadási idő:

**Hétfő-Szerda 8-16:30 óráig
Csütörtök 8-20 óráig
Péntek 8-14 óráig**

A Társaság panaszkezelését ellátó ügyfélszolgálat nyitvatartási idejének esetleges megváltozását a Társaság a www.euroleasing.hu weblapon közzéteszi.

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;
- postai úton, levelezési cím: 1134 Budapest Lóportár utca 24.
- telefaxon: 06-1-345-2446
- elektronikus levélben: info@euroleasing.hu

Mit tartalmazzon a panaszbeadvány?

Az írásban történő panaszbejelentés megkönnyítése érdekében a Társaság Panasz minta nyomtatványt helyezett el a www.euroleasing.hu honlapon a kezdő oldalon a menüsorban található Panaszkezelés menüpont alatt, és papíralapon a Társaságunk székhelyén a 1134 Budapest Lóportár utca 24. sz. alatt.

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

Képviselettel az ügyfelet meghatalmazott a panaszkezelés során?

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 honlapon a kezdő oldalon a menüsorban található Panaszkezelés menüpont alatt, vagy papíralapon a Társaságunk székhelyén a 1134 Budapest Lóportár utca 24. sz. alatt.

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

Retail Prod Zrt. |

Retail Prod Zrt.

meghatalmazásnak pontosan tartalmaznia kell a képviseleti jogosultság terjedelmét, így különösen a tartalmát és esetleges időbeli korlátait.

Hogyan történik a panasz kivizsgálása?

A panasz bejelentése és kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszok kivizsgálását az Ügyfélszolgálati Osztály végzi. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt az illetékes kollégáink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint azonnal megválaszolják, orvosolják. Ha a szóbeli és telefonos panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldjük.

Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leghamarabb megválaszolja az ügyfél által benyújtott panaszt. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra vonatkozó határidő a panasz okától, jellegétől, tematikájától függ, azonban általánosságban elmondható, hogy a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül Társaságunk megküldeni az ügyfél részére.

Hogyan érdeklődhet az ügyfél a panasz elbírálásának állásáról?

Amennyiben az Ügyfél a panasz vizsgálatának időtartama alatt telefonon kíván kapcsolatba lépni munkatársainkkal, úgy kérjük hívja a Panaszkezelési Osztályunkat a 06-1-438-87-99 (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 e-mail címre.

Mit tehet az ügyfél a panasz elutasítása esetén?

Amennyiben panasz elutasításra kerül, válaszunkban 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.

Fogyasztói* panasz elutasítása esetén, ha az ügyfél panasz az MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, úgy fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárására kijelölt szervezeti egységénél; valamint ha az ügyfél panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy az ügyfél döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat; illetve amennyiben a panasz fenti okok egyikébe sem tartozik, úgy további jogorvoslatra nincs lehetőség. (*Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. (66/2021. (XII.20.) MNB rendelet 1. § (2))

Nem fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén a panasz elutasítása, vagy a kivizsgálásra előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Panaszkezeléssel kapcsolatban a további részletes tudnivalókat a nyilvános Panaszkezelési Szabályzatunk tartalmazza.

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

Tisztelettel,

Retail Prod Zrt.

Retail Prod Zrt. 2

1134 Budapest, Lőportár u. 24. | Telefon: +36 1 438 8799
E-mail: info@euroleasing.hu | Web: www.euroleasing.hu