SZABÁLYZAT

Az A1 Autó kft., MINT HITELKÖZVETÍTŐ MAGATARTÁSÁRA, TEVÉKENYSÉGÉRE VAGY MULASZTÁSÁRA VONATKOZÓ ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSÉRŐL

Bevezető

Az A1 Autó Kft., (a továbbiakban: a Társaság) elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása, ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A Társaság a panaszkezelés során mindent megtesz annak érdekében, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az Ügyfelektől érkező panaszok kezelése a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen történik. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

Nem minősül ügyfélpanasznak az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. **Szóbeli panasz:**

a) Személyesen:

a panaszügyintézés helye: 5600 Békéscsaba, Almáskerti Ipari Park 2.

nyitvatartási idő: hétfőtől péntekig: 08:00-17:00; szombaton: 09:00-12:00; vasárnap zárva

b) Telefonon:

telefonszám: +36 66 519 200

hívásfogadási idő (nyitvatartási idő): hétfőtől péntekig: 08:00-17:00; szombaton: 09:00-12:00

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyszínén,

b) postai úton: 5600 Békéscsaba, Almáskerti Ipari Park 2.

d) elektronikus levélben: info@meszlenyiauto.hu

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

II. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3. Szóbeli panasz:

3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

3.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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

3.6. 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.

3.7. 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

f) a panasszal érintett szerződés száma/ ügyfélszám,

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.

3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz:

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

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

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

a) neve,

b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

d) telefonszáma,

e) értesítés módja,

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

g) panasz leírása, oka,

h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Ügyfélszolgálatának címe: 1013 Budapest, Krisztina körút 39., Telefonszáma: +36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, Internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.

A PBT fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetőségei:
PBT ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok menüpont alatt;

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:** (levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu;)

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetőségei:
MNB ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok menüpont alatt;

c) **Bíróság.**

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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 fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,

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 válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi, és azt az MNB kérésére bemutatja.

VI. A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2021. január 1. napjától visszavonásig hatályos.

A Társaság jelen szabályzatot – hatályba lépését követően – megismerhetővé teszi Ügyfelei számára:

- kifüggeszti Ügyfélszolgálati helyiségében,
- közzéteszi honlapján: www.a1toyota.hu

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

Dátum: Békéscsaba, 2021. január 1.

Cégnév: A1 Autó Kft.
Ügyvezető neve: Meszlényi György