

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. I. Preambulum

Jelen szabályozás tartalmazza a **Leier Autó Kft.** (továbbiakban: Közvetítő vagy Társaság) pénzügyi szolgáltatás közvetítésével összefüggő tevékenységével kapcsolatos panaszos ügyek kivizsgálásának és orvoslásának alapelveit.

A Közvetítő mint többes ügynök (független közvetítő) az ügyfélnek a Közvetítő – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – pénzügyi szolgáltatás közvetítésre vonatkozó tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása (a továbbiakban: panasz) teljes körű, gyors, hatékony, átlátható kivizsgálása és megválaszolása érdekében – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (a továbbiakban: Hpt.), a 66./2021. (XII.20.) MNB rendeletnek és az egyéb vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

1.1. II. Fogalmak

1.2. 1. A panasz

A panasz a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységgel kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, igény. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás-, véleménykérelm.

1.3. 2. A panaszos

Természetes személy, gazdasági Társaság vagy más szervezet ügyfél, aki/amely a Közvetítő szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve ezek bármelyikének képviselője.

A panaszos általában a Közvetítő ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem konkrét pénzügyi szolgáltatás közvetítésével, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, 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. A meghatalmazásnak pontosan tartalmaznia kell a képviseleti jogosultság terjedelmét, így különösen a tartalmát és esetleges időbeli korlátait.

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.

A Társaság meghatalmazás minta formanyomtatványa elérhető papíralapon a Társaság székhelyén a 9024 Győr, Szauter F. u. 9. sz. alatt.

Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

III. A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

Panaszügyintézés helye: **9024 Győr, Szauter F. u. 9.**
Nyitva tartás: **Hétfő-Péntek 8-16 óráig**

b) telefonon:

Telefonszám: **06-96-513-913**
Hívásfogadási idő: **Hétfő-Péntek 8-16 óráig**

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;

b) postai úton, levelezési cím: 9024 Győr, Szauter F. út 9.

c) elektronikus levélben: bmw@leier.hu

Az írásban történő panaszbejelentés megkönnyítése érdekében a Társaság Panasz minta nyomtatványt helyezett el papíralapon a Társaság székhelyén 9024 Győr, Szauter F. út 9. sz. alatt.

A Társaság 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.

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

IV. 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. Az Ügyfelek személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panasz felvételét követően tájékoztatni kell az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő személy vagy szervezeti egység 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 belül élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról 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 kifogások 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) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével -, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve, címe.

2. Írásbeli panasz és elektronikus úton érkezett panasz:

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

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.

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.

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 a Társaság munkatársaival, úgy a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó személyének elérhetőségei az alábbiak:

tel: a 06-96-513-213 telefonszámon, vagy

postai úton írjon levelet a 9024 Győr, Szauter F. út 9. sz. alatti Társaság levelezési címére, vagy

írjon levelet elektronikus úton az bmw@leier.hu e-mail címre.

3. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) 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) panaszos igénye;
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

V. A panaszkezelés során alkalmazott alapelvek

- A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban, a panasz kivizsgálásában nem vehet részt az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- A panaszost segíteni kell a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt kell biztosítani.
- A panaszosokat minden esetben azonosítani szükséges. A panaszostól az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat, nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.
- Az ügyfélpanaszok kezelői minden ügyet a lehető legrövidebb idő alatt orvosolni kötelesek, elsődlegesen azonnal, egyszerűbb utánajárást igénylő esetekben két munkanapon belül.
- Amennyiben a panasz kivizsgálásához nem áll rendelkezésre minden szükséges információ, akkor haladéktalanul információpótlást kell kérni a panaszostól. A választ a panaszos minden általa megadott elérhetőségén meg kell kísérelni beszerezni. Amennyiben az eredeti panasz beérkezésétől számított 30. napig nem érkezik válasz, úgy a panaszt a rendelkezésre álló információk alapján kell kivizsgálni és ennek eredményéről írásban értesíteni kell a panaszost a törvényi határidőn belül. Amennyiben az információpótlás hiányában a panasz kivizsgálása nem lehetséges, úgy erről írásban értesíteni kell a panaszost.
- Amennyiben szükségesnek látszik (különösen a közvetített pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó kifogás esetén), a Társasághoz beérkező panaszt haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül írásban vagy e-mail útján továbbítani kell az érintett finanszírozó ügyfélszolgálatára részére.
- A panaszra adott válasznak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indoklással ellátottnak kell lennie.
- A panasz kivizsgálását követően a Társaság a válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- A Társaság válaszát oly módon köteles megküldeni az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- A Társaság köteles a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon közzé tenni.
- A Társaság köteles a panaszkezelés során egyszerű nyelvezetet használni.

VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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; 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, Internetes elérhetősége: 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.

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.

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 költségmentes megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 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.

VII. 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 panasz megválaszolásának időpontját.

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

*Ptk. 8:1. § 3. fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

VIII. A szabályzat hatályba lépése

A szabályzat 2024. május 15. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi tárgyban szabályzat hatályát veszti.

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

Győr, 2024. május 15.

Leier Autó Kft.