

ICL AUTÓ Kft
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT Tervezet

I. Bevezető rendelkezések, a szabályzat hatálya

1. Az **ICL AUTÓ Kft** 9028 Győr, Külső Veszprémi út 6. cégjegyzékszám: 08-09-031493, adószám: 27271647-2-08) (a továbbiakban: **Társaság**) az alábbi tevékenységek ellátására jogosult:
a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerinti **független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki)** tevékenység
2. A Társaság a Hpt. alapján köteles biztosítani, hogy az **Ügyfél** a Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. **A jelen szabályzat az ügyfeleknek a Társaság független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével kapcsolatos panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól szól.**
3. A szabályzat személyi hatály kiterjed a Társaság minden vezető tisztségviselőjére, alkalmazottjára.
4. Társaságunk a panaszt benyújtó adatait a személyes adatok védelmének megfelelő szabályok szerint kezeli.
5. A jelen szabályzat az alábbi jogszabályok figyelembevételével készült:

a Társaság független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggésben a Hpt., 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint a 13/2015 (X.16.) számú MNB ajánlás.

II. Alapfogalmak

6. A szabályzat alkalmazásában **panasz** a Társaság magatartását, a Társaság - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője magatartását, tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
7. Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz. A Társaság a panaszok nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

III. A panasz bejelentésének módjai

8. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) cím: 9028 Győr, Külső veszprémi út 6.
9700 Szombathely, Vásártér utca 3.

. ab) nyitvatartási idő:

- hétfőtől péntekig: 08:00-17:00 óra között.
- szombaton 08:00-12:00 óra között

b) telefonon: +36-96-998-080,
+36-94-999-820

a Társaság a telefonon közölt szóbeli panaszt a hét minden napján 8,00-17,00 óráig fogadja, egy munkanapon 8,00-20,00 óráig fogadja.

9. A jelzett idő előtt és után üzenetrögzítő fogadja az Ügyfelek hívásait, melyek alapján a szükséges intézkedések megtétele a következő munkanapon kezdődik, ebben az esetben a panasz elbírálására nyitva álló 30 napos határidő azon a napon kezdődik, amelyiken a panasz rögzítésre került.

10. A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

11. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján.

9028 Győr, Külső Veszprémi út 6.

9700 Szombathely Vásártér utca 3.

b) postai úton: a fenti címekre címezve

c) elektronikus levélben: info@iclauto.hu

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

13. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza. A formanyomtatvány a Társaság honlapján elérhető. A Társaság a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

IV. A panasz kivizsgálása

14. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
15. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
16. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot ezen információk beszerzése érdekében.

17. Szóbeli panasz:

- 17.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- 17.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél részére, - kérése esetén - a hangfelvétel visszahallgatását a Társaság biztosítja.
- 17.3. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 17.4. 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 panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 17.5. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
 - 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 Társaság, mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

17.6. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

18. Írásbeli panasz: Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

19. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről:

- 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) 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, és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

21. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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). Az aktuális elérhetőségek:
 - levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1133 Budapest, Váci út 76.
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - telefonszám: 36-80-203-776
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ. Az aktuális elérhetősége:
 - cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

- telefon:+ 36-80- 203-776
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) bíróság.

22. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
23. 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 fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.
24. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
25. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztót. Interneten elérhető formanyomtatványok: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatványok>

VII. A panasz nyilvántartása

26. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
27. 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás, elektronikus úton adott válasz esetén az elküldés dátumát).
28. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja. A Társaság a jelen szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) közzéteszi.