

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczai Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2019/03	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Policies & Procedures\01 Hatályos Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 1

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.		
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT		
Kiadásért és gondozásért felel: Laczai Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2019/03
Hatályos: 2019.03.01-től	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Policies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Lacza Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2019/03	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymenetik leírások - Policis & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 2

I. Preambulum

A Toyota Pénzügyi Zrt. (a továbbiakban Társaság) – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fenállása alatt a Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével kapcsolatos, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó Kifogások (továbbiakban: panasz) teljes körű kivizsgálása és megválaszolása érdekében Ügyfelei számára – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (a továbbiakban: Hpt.), valamint a 46/2018 (XII.17.) MNB rendeletnek és az egyéb vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot (továbbiakban: Szabályzat) állapítja meg.

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

II. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

a) személyesen:

Panaszügyintézés helye: **1134 Budapest, Lőportár utca 24.**

Nyitva tartás:

Hétfő – Szerda:	8:00 – 16:30 óráig
Csütörtök:	8:00 – 17:00 óráig
Péntek:	8:00 – 16:00 óráig

b) telefonon:

Telefonszám: 06-1-438-8787 (call center)

Hívásfogadási idő:

Hétfő – Szerda:	8:00 – 16:30 óráig
Csütörtök:	8:00 – 20:00 óráig
Péntek:	8:00 – 15:00 óráig

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: 06-1-345-2409

d) elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@toyota-fs.hu

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

III. 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

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Lacza Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2019/03	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Polícies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 3

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 Társaságtól 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 a www.toyotahitel.hu címen.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. 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 – ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt – a jogszabályi előírásoknak megfelelően Társaságunk 5 évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt 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.

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. A panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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;
- 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,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve, címe.

Amennyiben a szóbeli panasz az Ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, és a panasz kezelését végző ügyintéző megítélése szerint a panasz megválaszolásához adatvédelmi szakértelem szükséges, a panasz adatkezelést érintő szakkérdésének megválaszolásához a Társaság Adatvédelmi Tisztviselőjének állásfoglalását kéri.

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Lacza Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2019/03	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Polícies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 4

2. Írásbeli és elektronikus úton érkezett panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz kézhezvételét követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

A Társaság a panaszkezelés során mindent megtesz annak érdekében, 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 megítélése szerint a panasz megválaszolásához adatvédelmi szakértelem szükséges, a panasz adatkezelést érintő szakkérdésének megválaszolásához a Társaság Adatvédelmi Tisztviselőjének állásfoglalását kéri.

Az elektronikus úton érkezett panasz esetén a Társaság a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját 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.

IV. 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;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban 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 Központ

Elérhetőségek:

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#formanyomtatványok> menüpont alatt;

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Lacza Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2019/03	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymenet leírások- Polícies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 5

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

Elérhetőségek:

levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu;

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#formanyomtatványok> menüpont alatt;

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 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, 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 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.

VI. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi.

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczi Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2019/03	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Polícies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 6

VII. A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2019.03.01. napjától hatályos, és hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti valamennyi, e tárgykörben érvényben lévő azonos tartalmú korábbi szabályozás.

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

- kifüggeszti Ügyfélszolgálati helyiségében, amely megegyezik a panaszügyintézés helyével: 1134 Budapest, Lőportár utca 24.,
- közzéteszi honlapján: www.toyotahitel.hu

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

Budaörs, 2019.02.28.

Toyota Pénzügyi Zrt.
Kühne Zsolt