

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczai Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2018/06	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: 2018/06
Hatályos: 2018.05.25-től	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Policies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczei Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2018/06	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Polícies & 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 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 28/2014. (VII. 23.) 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: 2018/06	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Policies & 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.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet 5 évig meg kell őrizni.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

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 – 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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

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 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;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) 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.

2. Írásbeli panasz

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

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczai Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2018/06	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Policias & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 4

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

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.

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;
- h) panaszos igénye;
- 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 az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. 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 Központ

Elérhetőségek:

levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mbn.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:

[http://felugyelet.mbn.hu/fogyasztoknak/formanyomtatványok/panasz_formanyomtatvány"\);](http://felugyelet.mbn.hu/fogyasztoknak/formanyomtatványok/panasz_formanyomtatvány)

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@mbn.hu;

A PBT fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetőségei:

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczai Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2018/06	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Policis & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 5

PBT ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan:
[http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz_formanyomtatvany\);](http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz_formanyomtatvany)
 c) bíróság.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti.

3. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén 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 panasz megválaszolásának időpontját.

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

VII. A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2018.05.25. 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, 2018.05.24.

Toyota Pénzügyi Zrt.
Kühne Zsolt