

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczai Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2018/13	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások- Policies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 1

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.		
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT		
<b>Kiadásért és gondozásért felel:</b> Laczai Csaba	<b>Jóváhagyta:</b> Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	<b>Szabályzat száma:</b> 2018/13
<b>Hatályos:</b> 2018.11.13-tól	<b>Könyvtár:</b> 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: 2018/13	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](mailto: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 során a Társaság az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Lacza Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2018/13	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások - Policies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 3

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](http://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 a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell az Ügyfelet, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet 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 – 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. 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 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.

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

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczai Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2018/13	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások - Policies & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 4

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@mnb.hu](mailto: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:

[http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz\\_formanyomtatvany"\);](http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz_formanyomtatvany)

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](mailto: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:

[http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz\\_formanyomtatvany"\);](http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz_formanyomtatvany)

c) bíróság.

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.				
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT				
Kiadásért és gondozásért felel: Laczai Csaba	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: 2018/13	Könyvtár: S:\Szabályzatok & Ügymeneti leírások - Policis & Procedures\01 Hatályos - Operative\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	Oldalszám: 5

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) 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 a Társaság öt évig megőrzi.

## VII. A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2018.11.13. 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](http://www.toyotahitel.hu)

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

Budaörs, 2018.11.12.

Toyota Pénzügyi Zrt.  
Kühne Zsolt