

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.	
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	
Szabályzat száma: PORE11/02	Oldalszám: 1

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.		
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT		
Kiadásért és gondozásért felel: Operációs vezető	Jóváhagyta: Toyota Pénzügyi Zrt. Ügyvezető igazgatója	Szabályzat száma: PORE11/02
Hatályos: 2023.07.01-től	Könyvtár: I:\Management\Szabályzatok\Hatályos\Vevőfinanszírozás - Retail\Panaszkezelési szabályzat	

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.	
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	
Szabályzat száma: PORE11/01	Oldalszám: 2

I. Preambulum

A Toyota Pénzügyi Zrt. (a továbbiakban Társaság) – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása 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 66./2021. (XII.20.) 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 – Csütörtök: 8:00 – 16:30 óráig
 Péntek: 8:00 – 14:00 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 – 14:00 óráig

A Társaság panaszkezelését ellátó ügyfélszolgálat nyitvatartási idejének esetleges megváltozását a Társaság a www.toyotahitel.hu honlapon közzéteszi.

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 írásban történő panaszbejelentés megkönnyítése érdekében a Társaság Panasz minta nyomtatványt helyezett el a www.toyotahitel.hu honlapon a kezdő oldalon a menüsorban található Panaszkezelés menüpont alatt, és papíralapon a Társaságunk ügyfélszolgálatán, a 1134 Budapest Lőportár utca 24. sz. alatt.

Társaságunk 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.

Társaságunk felhívja az ügyfél figyelmét arra is, hogy a panaszbeadványban a panasz megfogalmazása során 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.

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.	
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	
Szabályzat száma: PORE11/01	Oldalszám: 3

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

3. Meghatalmazott eljárása a panaszkezelés során:

3.1. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is a panaszkezelés során. A meghatalmazott köteles az ügyfél által adott meghatalmazást is csatolni. Meghatalmazás minta formanyomtatvány elérhető www.toyotahitel.hu honlap kezdő oldali menüsorban található **Panaszkezelés** menüpont alatt, vagy papíralapon a Társaságunk ügyfélszolgálatán, a 1134 Budapest, Lőportár utca 24. sz. alatt.

3.2. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, és nem a Társaságunk által rendelkezésre bocsátott meghatalmazás mintát használja, 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, továbbá tartalmaznia kell a banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazást a kiszolgáltatható banktitokkör pontos megjelölésével. A meghatalmazásnak pontosan tartalmaznia kell a képviseleti jogosultság terjedelmét, így különösen a tartalmát és esetleges időbeli korlátait.

3.3. 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.

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.

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 – panasz felvételét követően tájékoztatni kell az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő ügyfélszolgálati terület elérhetőségeiről, valamint 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 belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző általi 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.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell az Ügyfelet, hogy panaszáról hangfelvétel készül, és a hangfelvételt – ide nem értve a

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.	
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	
Szabályzat száma: PORE11/01	Oldalszám: 4

visszahívásról készült hangfelvételt – a jogszabályi előírásoknak megfelelően Társaságunk 5 évig megőrzi. Fel kell hívni továbbá az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat, és tájékoztatni kell az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

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, 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. A panaszra adott indokolással ellátott választ a lehető legrövidebb időn belül, de maximum a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

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 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, esetleg a finanszírozott gépjármű rendszáma;
- 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.

2. Írásbeli és elektronikus úton érkezett panasz

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.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a lehető legrövidebb időn belül, de maximum 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

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.	
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	
Szabályzat száma: PORE11/01	Oldalszám: 5

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 igénybevett 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.

3. 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, rendelkezésére áll az ügyfélszolgálat 06-1-438-8787 (call center) telefonszáma, postai megkeresés esetén a 1134 Budapest Lőportár utca 24. sz. alatti levelezési cím, vagy üzenetet küldhet a 06-1-345-2409 telefaxszámra, valamint elektronikus levelet küldhet az ugyfelszolgalat@toyota-fs.hu e-mail címre.

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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) 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 tárgyú megkeresések fogadására kialakított elérhetőségei:
levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.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	
Szabályzat száma: PORE11/01	Oldalszám: 6

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, Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetőségei:

MNB ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., 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 előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaságunk 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) 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 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.

VII. A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2023.07.01. napjától hatályos, és hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti valamennyi, e tárgykörben érvényben lévő azonos tartalmú korábbi szabályozás.

TOYOTA PÉNZÜGYI ZRT.	
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	
Szabályzat száma: PORE11/01	Oldalszám: 7

Felülvizsgálata az Operációs feladata 2 éves gyakorisággal, vagy a szabályozói környezet változása esetén.

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 honlap kezdő oldali menüsorban található Panaszkezelés menüpont alatt.

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

Budaörs, 2023.06.29.

Toyota Pénzügyi Zrt.
Kühne Zsolt