

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A **Toyota Pénzügyi Zrt.** (a továbbiakban: Társaság) számára kiemelkedően fontos ügyfeleinek magas színvonalú kiszolgálása és elégedettsége. Ügyfeinknek lehetősége van arra, hogy Társaságunk tevékenységére, magatartására vonatkozó észrevételével, javaslatával és felmerülő panaszával megkeressen bennünket.

Hogyan tehet panaszt?

A Társaságunk az alábbiak szerint fogadja ügyfelei bejelentéseit, panaszait:

Szóbeli panasz:

Személyesen:

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

Nyitvatartási idő: **Hétfő–Csütörtök 8:00–16:30 óráig**
Péntek 8:00–14:00 óráig

Telefonon:

Telefonszám: **06-1-438-8787**

Telefonos hívásfogadási idő: **Hétfő–Szerda 8:00–16:30 óráig**
Csütörtök 8:00–20:00 óráig
Péntek 8:00–14:00 óráig

Társaságunk panaszkezelését ellátó ügyfélszolgálat nyitvatartási idejének esetleges megváltozását a www.toyotahitel.hu címen elérhető honlapján közzéteszi.

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.com**

Mit tartalmazzon a panaszbeadvány?

Az írásban történő panaszbejelentés megkönnyítése érdekében Társaságunk 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.

A panaszbeadványban a panasz megfogalmazása során az ügyfél 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.

A mintanyomtatvány az ügyfél segítségét szolgálja, a formanyomtatványokon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is elfogadja Társaságunk.

Képviselheti-e az ügyfelet meghatalmazott a panaszkezelés során?

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is a panaszkezelés során. Ilyen esetben a meghatalmazott köteles az ügyfél által adott meghatalmazást is benyújtani Társaságunk részre. Meghatalmazás minta formanyomtatványunk elérhető www.toyotahitel.hu honlapon a kezdő oldalon a menüsorban található Panaszkezelés menüpont alatt, vagy papíralapon a Társaságunk ügyfélszolgálatán, a 1134 Budapest, Lőportár utca 24. sz. alatt.

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.

Hogyan történik a panasz kivizsgálása?

A panasz bejelentése és kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat Társaságunk nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszok kivizsgálását Társaságunk ügyfélszolgálatunk végzi.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt az illetékes kollégáink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint azonnal megválaszolják, orvosolják. Ha a szóbeli és telefonos panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldjük el ügyfelünk részére.

Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leghamarabb megválaszolja az ügyfél által benyújtott panaszt. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra vonatkozó határidő a panasz okától, jellegétől, tematikájától függően változik. Általánosságban elmondható, hogy a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontunkat Társaságunk a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi ügyfele részére.

Hogyan érdeklődhet az ügyfél a panasz elbírálásának állásáról?

Amennyiben az Ügyfél a panasz vizsgálatának időtartama alatt telefonon kíván kapcsolatba lépni munkatársainkkal, úgy kérjük hívja ügyfélszolgálatunkat a 06-1-438-8787 (call center) telefonszámon, vagy forduljon hozzánk postai úton a 1134 Budapest, Lőportár utca 24. sz. alatti levelezési címünkre küldött levélben, küldjön üzenetet a 06-1-345-2409 telefaxszámra, továbbá lehetősége van elektronikus levelet küldeni az ugyfelszolgalat@toyota-fs.com e-mail címre.

Mit tehet az ügyfél a panasz elutasítása esetén?

Amennyiben panasz elutasításra kerül, válaszunkban részletes tájékoztatást nyújtunk az igénybevehető jogorvoslatokról, továbbá megadjuk az érintett hatóságok, testületek elérhetőségét, levelezési címét. Lehetőséget biztosítunk továbbá az ezen szervezeteknél történő eljárás megindításához szükséges pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány térítésmentes igénylésére.

Fogyasztói* panasz elutasítása esetén, ha az ügyfél panaszja az MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, úgy fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárására kijelölt szervezeti egységénél; valamint ha az ügyfél panaszja a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy az ügyfél döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat; amennyiben azonban a panasz a fenti okok egyikébe sem tartozik, úgy további jogorvoslatra nincs lehetőség. *(*Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. (66/2021. (XII.20.) MNB rendelet 1. § (2))*

Nem fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén a panasz elutasítása, vagy a kivizsgálásra előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Panaszkezeléssel kapcsolatban a további részletes tudnivalókat a nyilvános Panaszkezelési Szabályzatunk tartalmazza, amely elérhető a www.toyotahitel.hu honlapon a kezdő oldalon a menüsorban található Panaszkezelés menüpont alatt, és Társaságunk ügyfélszolgálatán, a 1134 Budapest, Lőportár utca 24. sz. alatt.

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

Tisztelettel,
Toyota Pénzügyi Zrt.