



Panaszkezelési szabályzat



Emil Frey Magyarország Kft. pénzügyi közvetítői tevékenységével kapcsolatos panaszok kivizsgálására szolgáló eljárás rendjét rögzíti.

I. A panasz bejelentésének módjai

1.Szóbeli panasz

Személyesen:

Panaszügyintézés helye: 1149 Budapest Mogyoródi út 34-40.

1194 Budapest Andre Citroen u.1.

Nyitva tartás: Hétfő – Péntek: 8:00 – 17:00 óráig

Telefonon:

Telefonszám: 06-1-470-9010 (call center)

2.Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;
- b) postai úton, levelezési cím: 1149 Budapest Mogyoródi út 34-40. vagy
1194 Budapest Andre Citroen u.1.
- c) elektronikus levélben: info@emilfrey.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.

II.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.emilfrey.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.

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.

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.

III. 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@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;

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@mnbb.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 alávétési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a



kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalkor – 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) 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 2018.08.15. 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: 1149 Budapest Mogyoródi út 34-40.
- közzéteszi honlapján: www.toyotaemilfrey.hu Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Budapest 2018.08.15

.....

ügyvezető igazgató