

A Cg.01-09-166056 cégjegyzékszámú TOYOTA SAKURA Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (1033 Budapest, Szőlőkert utca 1.)

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

### **I. Jogszabályi és felügyeleti háttér**

A Toyota Sakura Kft. az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, jogszabályi kötelezettségeinek betartásával jár el. Jelen szabályzat kialakításánál figyelembe vételre kerültek a Hpt. 288. §, a 435/2016 (XII.16.) Korm. rendeletben és a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben foglaltak.

### **II. Fogalmak**

#### **1. A panasz**

A Toyota Sakura Kft. teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Toyota Sakura Kft. – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz). Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

#### **2. A panaszos**

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, vagy más szervezet, aki a Toyota Sakura Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Toyota Sakura Kft. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Toyota Sakura Kft. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A panaszos általában ügyfele a Toyota Sakura Kft.-nek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Toyota Sakura Kft. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### **III. A szabályzat hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed a Toyota Sakura Kft.-re, valamint a panaszt tevő személyre.

### **IV. A panasztétel lehetséges módjai**

#### **1. Szóban**

a) Személyesen

b) Telefonon

## **2. Írásban**

- a) Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b) Postai úton
- c) Telefaxon
- d) Elektronikus levélben közölten

## **V. A panaszkezelés során alkalmazott alapelvek**

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban, a panasz kivizsgálásában nem vehet részt az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszkezelés magyar nyelven történik.

A panaszost segíteni kell a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt kell biztosítani.

A panaszosokat minden esetben azonosítani szükséges. A panaszostól az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat, nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.

- a. Az ügyfélpanaszok kezelői minden ügyet a lehető legrövidebb idő alatt orvosolni kötelesek, elsődlegesen azonnal, egyszerűbb megítélésű esetekben egy munkanapon belül.
- b. A panasz kivizsgálásának határideje harminc nap. A fenti határidőt a panasz társasághoz történő beérkezésétől kell számítani.
- c. Amennyiben a panasz kivizsgálásához nem áll rendelkezésre minden szükséges információ, akkor információpótlást kell kérni a panaszostól. A válasz beérkezésére, illetve az ügyintézési időre a következő határidők érvényesek:
- d. A válasz beérkezésétől számítva a 30 napos ügyintézési határidő újraindul.
- e. Választ a panaszos minden általa megadott elérhetőségén meg kell kísérelni beszerezni. Amennyiben az eredeti panasz beérkezésétől számított 30. napig nem érkezik válasz, úgy a panaszt a rendelkezésre álló információk alapján kell kivizsgálni és ennek eredményéről írásban értesíteni kell a panaszost. Amennyiben az információpótlás hiányában a panasz kivizsgálása nem lehetséges, úgy erről írásban értesíteni kell a panaszost.

A panaszra adott válasznak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indoklással ellátottnak kell lennie. Amennyiben a panasz nem a közvetítői tevékenységre, hanem a közvetített termékekre vonatkozik, úgy a panaszt 5 munkanapon belül el kell juttatni a finanszírozó társaság ügyfélszolgálatának és erről az Ügyfelet értesíteni kell.

## **VI. Részletes szabályok**

### **VI.1. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz:**

#### Panaszügyintézés szóban:

Helye: Toyota Sakura Kft. (1033 Budapest, Szőlőkert u. 1. szám alatti, az ügyfelek számára nyitva álló helyiség, annak nyitvatartási idejében)

Nyitvatartás: Hétfő-Péntek: 8-18 óráig

Telefonon közölt panasz az alábbi telefonszámon tehető: 06-1-250-8900 (elérhető minden munkanap nyitvatartási időben, illetve csütörtöki munkanapokon 8.00-20.00 óráig)

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panasz azonosítására szolgáló adatokkal együtt, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panaszról felvett 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

#### **VI.2. Írásban közölt panasz tehető:**

Postai úton (levélcím: Toyota Sakura Kft. 1033 Budapest, Szőlőkert u. 1.)  
E-mail útján: misek@sakura.hu  
Telefax útján: 06-1-250-8900 számon  
Személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén nyitvatartási időben.

A Társaság az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A Társaság az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

### **VI.3. Válasz a panaszra**

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követően legkésőbb 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését írásba foglalva postai úton továbbítja az Ügyfél részére.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg. Fentiekől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Társaságnak tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávétési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 5 évig megőrzi.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszos az alábbi szervekhez fordulhat:

**Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) elérhetőségei: Pénzügyi Békéltető Testület (1525 Budapest, Pf.: 172; Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6. Telefon: +36-80-203-776, E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) 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 panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

**Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ** (ügyfélszolgálat: +36 (1) 428 2600; a személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest; E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), Internet: <http://www.mnb.hu>)

**Bírósági kereset** esetén az illetékes bíróság

A **fogyasztónak minősülő** panaszos a Pénzügyi Békéltető Testület illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapján szolgáló nyomtatvány megküldését is kérheti. A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

**Fogyasztónak nem minősülő** panaszos 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 bírósághoz fordulhat.

## VII. Dokumentálás, nyilvántartás, egyéb szabályok

- a) Panaszjegyzőkönyvek, panaszos levelek, faxok, e-mailek  
Az ügyintézésre megkapott eredeti panaszjegyzőkönyveket, illetve panaszos leveleket, faxokat, e-maileket elkülönítve kell lefűzni.
- b) Válaszdokumentumok  
A válaszdokumentumokat az eredeti, bejövő panaszhoz csatolva kell lefűzni.
- c) Archiválás

A lezárt panasszal kapcsolatos iratok a lezárás dátumától minimum  
5 évig az kerülnek tárolásra;  
3 év után külső irattárban is elhelyezhetők;  
10 év után selejtezésre kerülhetnek

d) Nyilvántartás

A társaság az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendelkezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza legalább az alábbiakat:

- A panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz benyújtásának időpontja,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítása esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának -elektronikus úton küldött válasz esetén az elküldés dátuma

e) A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

f) Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó:

Nyíriné Misek Mónika  
telefon: 06-1-250-8900  
e-mail: misek@sakura.hu

A Társaság a fogyasztóvédelmi ügyekben felelős kapcsolattartót (ill. személyének változását) 15 napon belül a Felügyeletnek írásban bejelenti.

Panasszal érintett cég: **Toyota Sakura Kft.**  
Cg.01-09-166056 cégjegyzékszám  
1033 Budapest, Szőlőkert utca 1.

Panaszkezelési szabályzat

#### **VIII. A szabályzat hatályba lépése**

A szabályzat 2022. január 31. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi tárgybani szabályzat hatályát veszti. Jelen panaszkezelési szabályzatot a Toyota Sakura Kft. a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi

Mellékletek:

Panaszjegyzőkönyv minta

Budapest, 2022. 01. 31.

Szilasi János  
ügyvezető igazgató

PANASZJEGYZŐKÖNYV- minta

Ügyfél neve: .....

Szerződés szám: .....

Ügyfél lakcíme vagy székhelye:
levelezési címe:
e-mail címe:
Telefonszáma:
Értesítés kérelmezett módja: postai küldemény e-mail (a választott mód aláhúzendő)
A panasszal érintett termék, intézkedés vagy szolgáltatás rövid megjelölése:
A panasz tárgya és leírása
A panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok bizonyítékok másolata, amely a Társaságnál nem állnak rendelkezésre:
Meghatalmazás esetén (meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében) érvényes meghatalmazást csatolni kell.

A panasz felvételének helye és módja:.....

..... 2022.....

.....

Ügyfél/bejelentő

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy

neve:.....

beosztása:.....

aláírása:.....