

Panaszkezelési szabályzat

Pécsi Autó-Hof Kft pénzügyi kiegészítő független közvetítői tevékenységére vonatkozóan eleget téve a 2013. CCXXXVII törvény 288. § előírásainak az alábbiak szerint szabályozza panaszkezelési folyamatát.

Társaságunk biztosítja Ügyfelei számára, hogy pénzügyi kiegészítő független közvetítő tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), írásban (személyesen vagy más által átadott irat úton, postai úton, telefaxon, vagy e-mailban) közölhesse.

A panaszkezelési szabályzat megtalálható a Honda és KIA salonban, valamint a <http://www.kiaszekszard.com> és <http://www.pmax.honda.hu> honlapokon.

I. A panasz bejelentésének módja

1)

Szóbeli panasztétel

Társaságunk fióktelephelyén 7100 Szekszárd, Palánki u. 1 szám alatti Honda és Kia salonban, nyitvatartási időben (hétfőtől-péntekig 8-17 óra, szombaton 9-13 óra között személyesen jelezhetik panaszukat, a kijelölt munkatársaknál:

Honda és KIA salon: Danócy Edit +36-74-529-880

2)

Panaszbejelentés írásban

Társaságunk fióktelephelyén a 7100 Szekszárd, Palánki u. 1. sz. alatti Honda és KIA salonban, nyitvatartási időben (hétfőtől-péntekig 8-17 óra, szombaton 9-13 óra között személyesen, vagy más által átadott irat útján is benyújthatják a pénzügyi kiegészítő független közvetítő tevékenységre vonatkozó panaszukat.

Postacím: 7100 Szekszárd, Palánki u. 1.

Fax: +36-74/529-889

e-mail: hofpenzugy@autoszigetszekszard.com.hu

3)

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó: Kölgyesi Csaba cégvezető

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panaszok kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz

azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző jegyző könyvet vesz fel, és annak egy példányát: a személyesen közölt szóbeli panasz esetén aláírja az ügyféllel a másolatát, az ügyfélnek átadja az eredeti példány, a panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 30 napon belül kell kiküldeni.

Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- ügyfél neve, lakcíme, székhelye, levelezési címe
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- ügyfél panaszának részletes leírása, kifogások elkülönített rögzítésével
- panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám, azonosító szám
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, a panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 30 napon belül kell kiküldeni.

Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és be kell azokat szerezni.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. Adatkezelés

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett pénzügyi kiegészítő független közvetítői tevékenység
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának idő pontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját

A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartást a Kereskedelmi vezető által kijelölt munkatárs végzi.

A panaszt és az arra adott választ 3 évig meg kell őrizni.

V. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez,

illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Fogyasztóvédelmi eljáráshoz : A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, a 2010. évi CLVIII. Psztv., fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Bővebben a www.felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/ugyfelszolgalat honlapon kaphat tájékoztatást.

b) Pénzügyi Békéltető Testület: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, békéltetőtestületi eljárást kezdeményezhet, kivéve ha a felelősségbiztosítás károsultja a panaszos.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf 172, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: pbt@mnb.hu

c) Bíróság

: Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (<http://www.birosagok.hu>)

Jogorvoslatra a szolgáltatónál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás eredménytelen lezárását követően van lehetőség. (Kivétel, ha a panaszra nem kapott a panaszos választ, a kivizsgálás nem a törvény szerint történt, vagy fogyasztói jogot sértő körülményre utal a válasz.)

Szekszárd, 2016. 07. 14.

PÉCSI AUTÓ-HOF KFT.

Adószám: 11008002-2-43

Céj.szám: 01-09-276055



Zalai György
ügyvezető