

## **PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

**egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítói tevékenységgel összefüggésben – a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet alapján**

### **I. Általános tájékoztató**

Vállalkozás neve (a továbbiakban: Vállalkozás): CarNet M5 Kft.  
Székhelye: 1097. Bp., Gyáli út 42

Jelen Panaszkezelési tájékoztató a Vállalkozás egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítói tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentésekre vonatkozik. A Vállalkozás egyéb tevékenységével (értékesítési, javítási, karbantartási tevékenység stb.) összefüggő panaszkezelés tekintetében kizárólag a Vállalkozás általános panaszkezelési tájékoztatója az irányadó.

### **II. A panasz bejelentésének módjai**

#### 1. Szóbeli panasz

##### a) személyesen:

Panaszügyintézés helye: 1097. Budapest, Gyáli út 42  
Nyitvatartási idő: munkanapokon 08:00-17:00

Panaszügyintézés helye: 2800. Tatabánya, Alkotmány út 2/b  
Nyitvatartási idő: munkanapokon 08:00-17:00

##### b) telefonon:

Telefonszám: 0036/1-348-4070  
Nyitvatartási idő: munkanapokon 08:00-17:00

#### 2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által a Panaszügyintézés helyén átadott irat útján;

b) postai úton a Panaszügyintézés helyére címzett levél útján;

c) telefaxon -

d) a gyongyi.kossik@toyotam5.hu e-mail címre küldött elektronikus levél útján.

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

### **III. A panasz kivizsgálása**

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Vállalkozásnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

### **3. Szóbeli panasz**

3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A Vállalkozás - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Vállalkozás az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

3.2. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Vállalkozás egyedi azonosítószámmal látja el, amelyről az Ügyfelet tájékoztatja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt – ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt – a Vállalkozás 5 évig köteles megőrizni.

3.4. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.5. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.6. 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.

3.7. 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) a panasszal érintett Vállalkozás neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- 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.

3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Vállalkozás a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az Ügyfélnek.

#### **4. Írásbeli panasz**

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Vállalkozás az Ügyfélnek.

4.2. A Vállalkozás a válaszát az Ügyféllel az Ügyfél által a panaszban, vagy az arról felvett jegyzőkönyvben megjelölt módon (postai út vagy e-mail) közli. Amennyiben a panasz vagy a jegyzőkönyv erre vonatkozó igényt nem tartalmaz, a Vállalkozás a választ a panasz bejelentésével egyező módon, személyesen történt panaszbejelentés esetén az Ügyfél által megjelölt e-mail címre történő elektronikus levél útján közli az Ügyféllel.

#### **IV. A Vállalkozás a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:**

- a) neve,
- b) szerződésszám, Ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Vállalkozásnál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

#### **V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

5.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

web: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)

*Adatok forrása: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu) Frissítve: 2023.02.21.*

- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

telefonszáma: + 36 80 203 776

e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

*Adatok forrása: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek> Frissítve: 2023.02.21.*

c) bíróság.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványok az alábbiak szerint érhetők el:

- <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>;
- Kormányablakokban.

5.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Vállalkozás 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.

5.3. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a 5.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Vállalkozás külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

5.4. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a 5.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## **VI. A panasz nyilvántartása**

6.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Vállalkozás nyilvántartást vezet, mely tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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.

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

## **VII. Egyéb tájékoztatás**

7.1. A Vállalkozás 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 Vállalkozás a választ közzétehetően fogalmazza meg.

7.2. Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Vállalkozás által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Vállalkozás a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

7.3. A Vállalkozás a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

7.4. A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a Vállalkozás válaszában feltünteti a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Vállalkozás általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

7.5. A Vállalkozás tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az Fgy. tv. 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

### **VIII. Záró rész**

8.1. Jelen Panaszkezelési tájékoztató 2023.05.01-től hatályos.

8.2. A Vállalkozás jelen Panaszkezelési tájékoztató Ügyfelek által történő megismerését az alábbiak szerint teszi lehetővé:

- a Panaszkezelési tájékoztató az Ügyfélszolgálati helyiségben kifüggesztésre kerül;
- a Vállalkozás a Panaszkezelési tájékoztatót a <https://carnet.hu/toyota/> honlapján közzéteszi.

Budapest, 2023.04.05