



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

HITELKÖZVETÍTÉSI TEVÉKENYSÉGRE

Az **Autocentrum AAA AUTO Kft.** (székhelye: 2151 Fót, Fehérkő utca 1.; cégjegyzékszám: Cg.13-09-109247) a Budapest Környéki Törvényszéken nyilvántartásba vett gazdasági társaság (a továbbiakban: AAA AUTO), mely többes ügynökként folytathatja mindazokat a tevékenységeket, amelyet a **Magyar Nemzeti Bank H-EN-I-62/2014. számú 2014. február 18. napján kiadott engedélyében** számára lehetővé tesz. A jelen panaszkezelési szabályzat az AAA AUTO hitelközvetítési tevékenységével kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozik, a pénzügyi szolgáltatókkal szembeni panaszok kezeléséről a pénzügyi szabályzatai szerint a pénzügyi szolgáltatónál, illetve a 18. pontban leírt fórumokon tehető panasz.

Az engedélyezett tevékenységek: pénzügyi szolgáltatás közvetítése többes ügynökként (független közvetítőként).

1. Az AAA AUTO biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
2. Személyes panasz előterjesztésére telefonon és az AAA AUTO valamennyi telephelyén lehetőség van nyitvatartási időben, az alábbiak szerint:

Fóti telephely:

2151 Fót, Fehérkő u. 1.

Nyitvatartási idő:

hétfőtől – vasárnapig 09:00-tól 21:00-ig

Szegedi telephely:

6728 Szeged, Algyői út 85.

Nyitvatartási idő:

hétfőtől – vasárnapig 09:00-tól 21:00-ig

Székesfehérvári telephely:

8000 Székesfehérvár, Új Csóri út 7.

Nyitvatartási idő:

hétfőtől – szombatig 09:00-tól 21:00-ig

Pécsi telephely:

7632 Pécs, Megyeri út 76.

Nyitvatartási idő:

hétfőtől – vasárnapig 09:00-tól 21:00-ig

Telefonos panaszbejelentés előterjesztésére a **06-1-810-0024 telefonszámon** van lehetőség hétfőtől vasárnapig 08:00-tól 21:00-ig.

3. Írásbeli panasz előterjesztésére az alábbiak szerint van lehetőség:

Email: info@aaaauto.hu

Postacím: 2151 Fót, Fehérkő u. 1

Telefax: 06-1-810-0025

4. Fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó:
Vásári Ildikó

5. Az AAA AUTO a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, a telefonon közölt szóbeli panaszt minden nap 08:00-tól 21:00-ig, elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva -, illetve postai úton az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.
6. Az ügyfél a panaszkezelés során jogosult meghatalmazott útján is eljárni, mely esetben az ügyfél közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását az AAA AUTO-nak bemutatja.
7. A panasz kivizsgálása az összes körülmény figyelembevételével történik.
8. A telefonon vagy személyesen tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni kell. Telefonon történő panaszkezelés esetén az AAA AUTO biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az AAA AUTO a telefonon indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az AAA AUTO jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon történő panaszkezelés esetén az AAA AUTO és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az AAA AUTO hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi, melyről az ügyfelet AAA AUTO a telefonos kommunikáció során tájékoztatja. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
9. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása nem lehetséges, az AAA AUTO jegyzőkönyvet vesz fel, mely tartalmazza:
 - az ügyfél nevét,
 - az ügyfél lakcímét (székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét),
 - a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
 - az ügyfél panaszának részletes leírását, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - a panasszal érintett szerződés számát (ügytől függően ügyfélszámát),
 - az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
 - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását,
 - a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét és
 - a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét.
10. A panaszkezelés során az AAA AUTO az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:
 - nevét,
 - szerződésszámát, ügyfélszámát,

- lakcímét, székhelyét, levelezési címét,
 - telefonszámát,
 - értesítés módját,
 - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezését,
 - panasz leírását, okát,
 - ügyfél igényét,
 - a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást és
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatot.
11. A panaszkezelés során az AAA AUTO az ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.
12. Az AAA AUTO a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. Az AAA AUTO az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - a panasz benyújtásának időpontját,
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - a panasz megválaszolásának időpontját.
13. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az AAA AUTO a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
14. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, AAA AUTO a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
15. Amennyiben az AAA AUTO részére bejelentett panasz a pénzügyi intézményt érinti, AAA AUTO tájékoztatja a panasz előterjesztőjét arról, hogy panaszát – a vonatkozó jogszabályokra figyelemmel – a jogosult intézmény részére kell előterjeszteni, egyúttal tájékoztatva a panasz előterjesztőjét a pénzügyi intézmény elérhetőségeiről is.
16. AAA AUTO az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

17. AAA AUTO a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számít fel.
18. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi szervezetekhez fordulhat:
- **Pénzügyi Békéltető Testület:** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levél cím általános ügyekben:
Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
Telefon: +36-40-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Az AAA AUTO tájékoztatja a fogyasztót, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület vonatkozásában általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
 - **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:**
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: + 36 40 203 776
Fax: + 36 1 489 9102
Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
 - **illetékes bíróság.**
19. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél az illetékes bírósághoz fordulhat.
20. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

*fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán vagy tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (magánszemély).

Fót, 2016. december 22.

AUTOCENTRUM AAA AUTO KFT.