

# Panaszkezelési Szabályzat

Szabályzat azonosítója:	<b>Sz/Ig/6-4</b>
Típus, elfogadó testület:	szabályzat, Igazgatóság
Felelős szervezeti egység:	Márkakereskedői és Ügyfélkapcsolati Főosztály
Felelős neve:	Cseh Andrea
Elfogadó testület döntése:	Igazgatóság Sz/Ig/számú határozata
Hatályba lépés dátuma:	2022.02.01.
Szabályzat verziószáma:	Sz/Ig/6-4/2022/1
Szabályzat korábbi nyilvántartási száma:	61.

## TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK .....	2
1. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI .....	3
2. A PANASZKEZELÉSI FOGALMAK.....	4
2.1. A panasz fogalma.....	4
2.2. Az Ügyfél fogalma .....	4
3. A PANASZ ELŐTERJESZTÉSE ÉS A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS .....	5
4. A PANASZNYILVÁNTARTÁS .....	6
5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE .....	7
5.1. Általános szabályok.....	7
5.2. Szóbeli panasz .....	8
5.3. Írásbeli panasz .....	9
5.4. Panasz kivizsgálásához szükséges adatok .....	10
5.5. Panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ügyfelet megillető jogok .....	10
6. ZÁRÓ RENDELKEZÉS.....	12
1.sz. melléklet Meghatalmazás minta .....	14
2.sz. melléklet Panaszbejelentő nyomtatvány.....	15

## 1. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI

A Panaszkezelési szabályzat célja, hogy meghatározza a Porsche Finance Zrt.-hez (továbbiakban: Társaság) érkezett panaszok nyilvántartására, kezelésére vonatkozó rendet, eleget téve az alábbi jogszabályi rendelkezéseknek:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.);
- 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (továbbiakban: MNB rendelet);
- .
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről (továbbiakban: MNB ajánlás).

A panasz számunkra nem más, mint önkéntes segítség, vélemény az Ügyfélől, hogy minél jobban kielégíthessük igényeit, ezzel minél elkötelezettebb Ügyfelünkkel teheszük, és ez által minél sikeresebb lehessen Társaságunk.

Jelen Szabályzat kiadásának célja:

- az Ügyfelek panaszainak megnyugtató kivizsgálása, megválaszolása, a jogszabályok által elvárt dokumentáltság mellett;
- az ügyfélpanaszok összegyűjtése, feldolgozása annak érdekében, hogy megismerjük a szolgáltatás kritikus elemeit és fejlesztendő területeit.

Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében szükséges akár közvetlenül az ügyfelektől, akár más - nevükben eljáró – személyektől, közvetítőktől érkező levelek (továbbiakban: ügyféllevelek) megkülönböztetése aszerint, hogy azok panasz eljárás keretében vagy nem panasz eljárás keretében kezelendők.

A panaszkezelés teljes folyamata során Társaságunk a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. A panasz kivizsgálása során Társaságunk az Ügyféllel együttműködve a további érdekellentét felmerülésének megelőzése érdekében jár el, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

Társaságunk a transzparencia elvének megfelelően a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét.

Társaságunk a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt Társaságunk olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait Társaságunk a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU)

2016/679 Rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Panasz kivizsgálásáért Társaságunk külön díjat nem számít fel és nem fogad el.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, Társaságunk lehetőségei szerint törekszik biztosítani a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.

A Társaság felhívja ügyfelei figyelmét a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi oldalára, a panaszkezeléssel kapcsolatban ott található tájékoztatókra, továbbá a panaszkezelési formanyomtatványra: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

## 2. A PANASZKEZELÉSI FOGALMAK

### 2.1. A panasz fogalma

Panasznak minősül a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaságunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységet, magatartást vagy mulasztást érintő ügyfél kifogás, azonosan az MNB rendelet 2.§.(1) bekezdésében foglaltakkal.

Nem minősül panasznak

- a) a szerződés módosítására, lezárására irányuló kérelem,
- b) dokumentum másolat kiadására irányuló kérelem,
- c) adatváltozás bejelentése,
- d) általános vagy adott szerződésre vonatkozó tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás igénylése.

### 2.2. Az Ügyfél fogalma

1. A jelen szabályzat vonatkozásában Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Porsche Finance Zrt. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

Fogyasztónak minősülő Ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2. A panasz eljárás során az Ügyfél nevében képviselő vagy meghatalmazott is eljárhat. Az eljárás legelején Társaságunk megvizsgálja a képviselői, meghatalmazotti jogosultságot, amelyet az Ügyfél nevében eljáró személy, a személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával, illetve meghatalmazással igazolhat. A meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazott eljárásának megkönnyítése érdekében Társaságunk meghatalmazásra vonatkozó mintát készített, mely a jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi. A meghatalmazás formanyomtatványa megtalálható Társaságunk honlapján és Ügyfélszolgálatunkon is elérhető. Amennyiben az Ügyfél nem a Társaságunk mintáját veszi igénybe a meghatalmazásnak tartalmaznia kell – többek között - az Ügyfél és a Meghatalmazott személyes adatait, a panasz

tárgyát képező szerződés számát vagy szerződéskötés előtti eljárásra vonatkozó panasz esetén az eljárás beazonosítását elősegítő adatokat (pl. gépjármű adatai, ajánlat száma, eljáró közvetítő stb.). Meghatalmazott részére történő válaszadás csak abban az esetben lehetséges, ha a meghatalmazás banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazást is tartalmaz.

### 3. A PANASZ ELŐTERJESZTÉSE ÉS A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

Az Ügyfél felmerült panaszát a következő úton juttathatja el Társaságunkhoz:

#### **Szóban:**

- **Személyesen:**

Panaszügyintézés helye: **1139 Budapest Fáy u.27.:**

- **Hétfő: 8:30-tól 17:00-ig**
- **Kedd-Szerda-Csütörtök: 8:30-tól 16:00-ig**
- **Péntek: 8:30-tól 14:30-ig**

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Társaság az Ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

- **Telefonon:**

**Telefonszám:** 06-1-46-54-700

**Hívásfogadási idő:**

- Hétfő: 8:30-tól 17:00-ig
- Kedd-Szerda-Csütörtök: 8:30-tól 16:00-ig
- Péntek: 8:30-tól 14:30-ig

Hétfőn 17:00-tól 20:00-ig a 06-1-46-54-783 telefonszámon fogadja Társaságunk a telefonon előterjesztett panaszokat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A beszélgetés végeztével tájékoztatja az Ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

#### **Írásban:**

- **személyesen vagy más által átadott irat útján:** a panasz szóban személyesen történő benyújtására megadott címen és nyitvatartási időben,

Az Ügyfélszolgálaton személyesen leadott írásbeli panasz esetén Társaságunk tájékoztatja az Ügyfelet, a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről és az Ügyfél megkapja az általa benyújtott írásbeli panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

- **telefaxon:** 06-1-46-54-775
- **postai úton:** a Porsche Finance Zrt.-nek címezve; 1139 Budapest, Fáy u. 27.
- **elektronikus levélben:** [info@porschefinance.hu](mailto:info@porschefinance.hu) vagy a Porsche Finance – Ügyfélportálon keresztül a panasz előterjesztésére szolgáló felületen.

Ezen a felületen közvetlenül elérhető a panaszkezelési szabályzat és egy rövid tájékoztató a panaszkezelésre vonatkozóan.

A Társaság felhívja az Ügyfelek figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, és tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról a panasz előterjesztésének módjától függően szóban vagy írásban. Az Ügyfélszolgálaton benyújtott panasz esetén a Társaság az Ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A Társaság erre irányuló Ügyfél kérelem esetén – a fenti eljáráson túl - külön írásbeli tájékoztatást is nyújt a panaszkezelési eljárásáról.

Társaságunk igény szerint segíti az Ügyfelet a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt (Panaszbejelentő nyomtatvány) biztosít számára, valamint elfogadja a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett „Fogyasztói panasz” formanyomtatvány alkalmazását is.

A Panaszbejelentő nyomtatvány (2. sz. melléklet) és a Magyar Nemzeti Bank formanyomtatványa Társaságunk honlapján, továbbá az Ügyfélszolgálatunkon is elérhető nyomtatott formában.

Az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint a Porsche Finance Ügyfélportálján elektronikusan elérhetővé teszi az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet, továbbá a honlapján az MNB honlapjára mutató hiperhivatkozással.

A Társaság a fentiekben ismertetett formanyomtatványokon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

A Társaság segíti az Ügyfelet a panasztétel során, hogy a kifogásait és azok indokait az adott panaszbeadványában lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítse.

## 4. A PANASZNYILVÁNTARTÁS

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

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél székhelyét/állandó lakcímét/levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát (ha telefonon vár választ),

- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,
- a bejelentésben érintett termék(ek)et,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- panasz megválaszolásának határidejét,
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, valamint
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi.

A panasz nyilvántartás célja, hogy Társaság

- a) évente a panaszokat azok témája szerint csoportosítsa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja és azonosítsa,
- c) megvizsgálja, hogy a panaszok okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a panaszok okát képező feltárt tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

## **5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE**

### **5.1. Általános szabályok**

Társaságunk mind a szóban, mind az írásban benyújtott panasz érdemi kivizsgálása és megválaszolása során törekszik arra, hogy:

- a) a panaszban felvetett minden egyes eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is;
- b) a panaszra sürgősen kérés nélkül, de legkésőbb a jogszabályok által előírt határidőn belül választ adjon. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Társaság a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az Ügyfelet és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

- c) érdemi, kifejtő választ adjon a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogásra;
- d) a válaszadás során a releváns jogszabályhelyekre hivatkozáson túl, azokat röviden értelmezze és indokolja az adott ügyre vonatkozó alkalmazását;
- e) a válaszadás során közérthető és könnyen érhető nyelvezetet használjon;
- f.) az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tájékoztatja a vizsgálat állásáról.

## 5.2. Szóbeli panasz

Társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és amennyiben a panasz azonnal teljeskörűen kivizsgálható akkor a panaszügyben hozott érdemi döntéséről az Ügyfelet azonnal tájékoztatja és a jogosnak ítélt panasz esetén a kifogást orvosolja. Az érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, hivatkozva a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegére és a megküldött elszámolásokra, valamint a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Ha a szóbeli panasz azonnal teljeskörűen nem kivizsgálható vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panasz azonosítására szolgáló adatokat az Ügyféllel közli.

Társaságunk a szóbeli panaszról az alábbi esetekben jegyzőkönyvet vesz fel:

- az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet,
- a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a) Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő feltüntetése;
- e) panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfél azonosító szám;
- f) Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) panasszal érintett pénzügyi intézmény neve és címe.

A személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírását is tartalmazza a jegyzőkönyv.

Társaságunk a jegyzőkönyv másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasszal kapcsolatos indokolással



ellátott álláspontjával együtt a panasz közlését követő 30 napon belül – megküldi az Ügyfélnek, és mind a panasz kivizsgálása, mind az érdemi döntés meghozatala és a jegyzőkönyv megküldése során az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés, továbbá az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli élőhangos bejelentkezést. A kommunikáció egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva történik.

Telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Társaságunk az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

### 5.3. Írásbeli panasz

A Társaság a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

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.

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Társaságunk az **írásbeli panasszal** kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **harminc naptári napon belül** megküldi az Ügyfélnek.

Társaságunk az érdemi döntését írásba foglalva továbbítja az Ügyfél részére oly módon, mely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A panaszra adott válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásban szereplő címre egy alkalommal ismételtlen megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

Nem elektronikus úton benyújtott panasz esetén az Ügyfél kérésére a válasz elektronikus üzenetben, az ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre, ill. telefax útján is továbbítható.

A Társaság elektronikus úton küldi meg válaszát –az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában-, amennyiben az ügyfél a panaszt

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte,
- a Társaság által üzemeltetett Ügyfélportál-on keresztül terjesztette elő.

Amennyiben 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.

#### **5.4. Panasz kivizsgálásához szükséges adatok**

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az Ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy Társaságunk haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

Amennyiben a panasz nem tartalmazza az alábbi adatokat, Társaságunk jogosult azokat az Ügyféltől bekérni:

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

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

#### **5.5. Panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ügyfelet megillető jogok**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél akövetkező szervezetekhez fordulhat.

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

**Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**

**Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.**

**Telefon: +36-80-203-776**

**E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)**

**weboldal: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>**

**b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

**Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**

**Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.**

**Telefon: +36-80-203-776**

**E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)**

**weboldal: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>**

**c) polgári perrendtartás szerinti bíróság**

Társaságunk szóbeli panasz azonnali elutasítása esetén szóban, írásbeli panasz esetén írásban tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére

irányult.

A panasz tárgyától függően az Ügyfél:

- fenti a) pont esetében a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezhet eljárást;
- fenti b) pont esetében saját döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben Társaságunk álláspontja szerint a panasz mind az a), mind a b) pontot érinti, Társaságunk a fogyasztónak minősülő Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) pont, illetve a b) pont körébe.

A Társaság az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint nyilatkozik arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület felé. A Pénzügyi Békéltető Testületnél eljáró tanács egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulhat.

A Társaság honlapján a nyitó oldalon külön menüpontban biztosítja a fenti eljárások kezdeményezésére irányuló kérelmek (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített hivatalos formanyomtatványok elektronikus, valamint az Ügyfélszolgálatán nyomtatott formában való elérhetőségét.

**A fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás és a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) formanyomtatvány elektronikus elérhetősége:**

- Fogyasztói panasz szolgáltatónak:  
<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>
- Fogyasztói kérelem MNB-hez:  
<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

Az Ügyfél jogosult a hivatalos formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését igényelni a Társaság alábbi elérhetőségein:

levelezési cím: 1139 Budapest, Fáy u. 27.

telefax: 06-1-46-54-775

elektronikus levél: [info@porschefinance.hu](mailto:info@porschefinance.hu) vagy a [Porsche Finance – Ügyfélportál-on keresztül](#)

A Társaság a fogyasztónak minősülő Ügyfél esetén a formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulhat.

## **5.6. A PANASZ NYOMON KÖVETÉSE**

A Társaság az Ügyfél panaszát, továbbá az Ügyfélől beszerzett dokumentumokat, valamint az Ügyfél adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően - magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon – elektronikus nyilvántartás formájában tarja nyilván.

A Társaság felsővezetése negyedéves gyakorisággal tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

A Társaság a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri, összegzi és visszajelzést ad az érintett, így különösen a termékfejlesztésért felelős terület részére. A Társaság aktívan monitorozza az értékesítőivel, közreműködőivel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükséges esetén korrekciós intézkedéseket tesz az Ügyfelek érdekei sérelmének a kiküszöbölésére.

## **6. ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

A jelen Szabályzat módosítását - egységes szerkezetben - Társaság Igazgatósága a 6-4/2022/1. számú határozatával elfogadta.

A Szabályzat 2022. február 01. napján lép hatályba, rendelkezéseit ezen naptól kell alkalmazni. Egyidejűleg a 2020. február 10. napján hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2022. január. 31.

**1.sz. melléklet Meghatalmazás minta****M E G H A T A L M A Z Á S**panasz ügyintézésre  
(minta)

Alulírott (továbbiakban Meghatalmazó)

Név		Szem.ig.szám	
Lakcím		Anyja neve	

meghatalmazom (továbbiakban: Meghatalmazott),

Név		Szem.ig.szám	
Lakcím		Anyja neve	

hogy a Porsche Finance Zrt. előtt a

Gépjármű finanszírozás esetén

Szerződésszám	
---------------	--

vagy

Gépjármű alvázszám	
--------------------	--

Egyéb panasz esetén

egyéb azonosító adatok	
------------------------	--

a fent megjelölt szerződéssel, szolgáltatással kapcsolatos panaszt tegyen és a panaszügyintézés során teljes jogkörrel képviseljen, helyettem és nevemben eljárjon.

A jelen meghatalmazás egyúttal banktitok kiadás tilalma alóli felmentésnek is minősül.

A Meghatalmazott a jelen nyilatkozat aláírásával a meghatalmazást elfogadja.

Meghatalmazott kijelenti, hogy a Társaság Adatkezelési tájékoztatóját megismerte és tudomásul veszi, hogy a Társaság a jelen meghatalmazásban feltüntetett adatait az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli. A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fent megjelölt igény érdekében indult eljárásban.

Kelt.....

.....  
Meghatalmazó.....  
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Aláírás: .....

Teljes hivatalos családi és utónév: .....

Bejelentett állandó lakcím: .....

Aláírás: .....

Teljes hivatalos családi és utónév: .....

Bejelentett állandó lakcím: .....

**2.sz. melléklet Panaszbejelentő nyomtatvány****PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY****Panaszos adatai:**

Név	
Számlaszám	
Szerződés szám	
Panasszal érintett szolgáltatás:	
Lakcím/székhely	
Levelezési cím	
Telefon	
Fax	
E-mail	
Személyi ig. szám	
Útleveél száma (külföldi személy esetén)	
Meghatalmazott neve	
Értesítés módja	

**Panasz és az azt alátámasztó tények rövid leírása<sup>1</sup> :**

--

<sup>1</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

**Csatolt dokumentumok<sup>2</sup>:**

- 1.
- 2.
- 3.

**Döntésre vonatkozó konkrét igény megjelölése<sup>3</sup>****Kelt:** .....

---

Panaszos aláírása

**RÖVID TÁJÉKOZTATÁS A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSÁRÓL**

A panasz kezelés során Bankunk a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 66/2021.(XII.20.) MNB rendelet szerint jár el.

Az ügyfélpanasz, annak dokumentumaival együtt a panasszal érintett tevékenység panaszfelelőséhez kerül továbbításra a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon.

A Bank a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálását követően válaszban részletesen kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül megküldi Önnek/Önöknek.

---

<sup>2</sup> Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, amelyekre bizonyítékként hivatkozik, az eredeti példányokat pedig őrizze meg! Meghatalmazotti képviselőlet esetén kérjük a meghatalmazás eredeti példányának csatolását!

<sup>3</sup> Fogalmazza meg pontosan igényét, hogy panaszügye rendezése során milyen döntést kér a banktól!



A panasz elutasítása esetén válaszunkban tájékoztatjuk Önt/Önököt arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél 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 panaszt és az arra adott választ öt évig őrizzük meg.

Bankunk az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasz nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (panaszkezelési szabályzat) készített, mely Ügyfélszolgálatunkon és az alábbi honlapunkon elérhető, illetve kérésére megküldjük Önnek/Önöknek.