



Rack Autó Kft

Székhely: H-2040 Budaörs, Csata u.23.

Telephely: H-8000 Székesfehérvár, Szent Flórián krt. 6.

Panaszkezelési szabályzat

Érvényes: 2014. július 1-től

.....
Georg Rack

Ügyvezető igazgató



Rack Autó Kft

Székhely: H-2040 Budaörs, Csata u.23.

Telephely: H-8000 Székesfehérvár, Szent Flórián krt. 6.

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: új Hpt.) értelmében a pénzügyi intézmény és a független közvetítő köteles az ügyfél számára a szóbeli és írásbeli panaszbejelentés lehetőségét biztosítani. Ennek részletes szabályait, valamint a panaszok kezelésének módját, továbbá az ezzel összefüggésben felállítandó nyilvántartás vezetésének egyes szabályait a jelen szabályzat útján határozzuk meg az alábbiak szerint, eleget téve törvényi kötelezettségeinknek.

II. A PANASZOK BEJELENTÉSE

Az ügyfél a társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti.

A szóbeli közlésre személyesen, míg az írásbeli közlésre személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton vagy elektronikus levélben kerülhet sor.

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

A panasz szóbeli közlésére társaságunk székhelyén, munkanapokon 8 és 16 óra között kerülhet sor.

Az elektronikus elérésnek köszönhetően társaságunk az ekként benyújtott panaszokat folyamatosan fogadja.

A panaszügyintézés helye, társaságunk levelezési címe, valamint telefon- és faxszáma:

A panaszügyintézés helye: 2040 Budaörs, Csata utca 23.

Levelezési címünk: 2040 Budaörs, Csata utca 23.

Elektronikus elérhetőségünk: rackauto@rackauto.hu

Telefonszámunk: +36 23 414-002

Faxszámunk: +36 23 416-771

Weboldal címe: <http://www.bmw-rackauto.hu/>

Társaságunk a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.



Rack Autó Kft

Székhely: H-2040 Budaörs, Csata u.23.

Telephely: H-8000 Székesfehérvár, Szent Flórián krt. 6.

II. A PANASZOK KIVIZSGÁLÁSÁNAK MÓDJA

Társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy a panaszkezelés módjával az ügyfél nem ért egyet, úgy a panaszról, illetve azonnali panaszkezelés esetén a panasszal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk az ügyfélnek.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Egyebekben a szóbeli panasz kezelése körében az írásbeli panaszra vonatkozó alábbi rendelkezések szerint járunk el:

Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott, mindenre kiterjedő álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben a panasz kivizsgálása elhúzódna, úgy társaságunk ennek tényéről – a vizsgálat befejezésének várható időpontja megjelölése mellett – az ügyfél részére tájékoztató levelet küld.



Rack Autó Kft

Székhely: H-2040 Budaörs, Csata u.23.

Telephely: H-8000 Székesfehérvár, Szent Flórián krt. 6.

III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.



Rack Autó Kft

Székhely: H-2040 Budaörs, Csata u.23.

Telephely: H-8000 Székesfehérvár, Szent Flórián krt. 6.

IV. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

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

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172., Telefon: +36-80/203 776

- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., Telefon: +36-80/203 776

- c) Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok felsorolása az alábbi címen érhető el: <http://www.birosag.hu>

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 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.

A jelenleg érvényben lévő nyomtatványok az alábbi címről tölthetők le:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok>

IV. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

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

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ 3 évig megőrzi és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.