



A Mercedes-Benz Broker Kft. Panaszkezelési Szabályzata

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

a.) személyesen:

az ügyfélszolgálatunkon (Cím: 1133 Budapest, Váci út 96-98.)

Nyitva tartás: Hétfő - péntek: 9.00 - 16.00

b.) telefonon

Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: 06 1 / 880-6074 és 06 1 / 880-6085

Nyitva tartás: Hétfő - péntek: 9.00 - 16.00

2. Írásbeli panasz

a.) személyesen vagy más által átadott irat útján (Cím: 1133 Budapest, Váci út 96-98.)

b.) postai úton (levélcím: 1133 Budapest, Váci út 96-98.)

c.) telefaxon (Fax: 06 1 / 880-6082)

d.) elektronikus levélben (e-mail útján: biztositas@daimler.com)

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Ekkor a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgáljuk és lehetőség szerint orvosoljuk. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén felhívjuk a figyelmet arra, hogy a panaszról hangfelvétel készül, melyet 5 évig megőrzünk.

A hívás beazonosítását lehetővé tevő kérésre biztosítjuk annak visszahallgatását, illetve a hangfelvételtől a jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát bocsátjuk rendelkezésre.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnal nem vizsgálható ki, akkor a panaszról illetve azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadjuk a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldjük. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül megküldjük.

A jegyzőkönyv a következőket rögzíti:

a.) ügyfél neve

b.) ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe:

c.) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja

d.) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

d.) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön

e.) a panasszal érintett szerződés száma

f.) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke

g.) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

h.) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlésétől követő 30 naptári napon belül küldjük meg.

III. A panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérjük az ügyféltől:

a.) név

b.) szerződésszám

c.) lakcím, székhely, levelezési cím

d.) telefonszám





Mercedes-Benz

- e.) értesítés módja
 - f.) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
 - g.) panasz leírása, oka
 - h.) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, melyek nem állnak rendelkezésünkre
 - i.) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
 - j.) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat
- A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásainak megfelelően kezeljük.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására elő írt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levél cím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.:777.

Telefon: +36-80-203-776

honlap: www.mnb.hu/penzugyinavigato

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Békkeltető testületi eljárásban: (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Pénzügyi Békkeltető Testület

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levél cím: 1525 Budapest, BKKP, Pf.:172..

Telefon: 061-489-9700, 06-80-203-776

honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

e-mail: pbt@mnb.hu

A Pénzügyi Békkeltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg az egymillió forintot. A fogyasztó a Pénzügyi Békkeltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén külön is tájékoztatjuk a fogyasztót.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására elő írt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok eredetét, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, mely 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 panasz megválaszolásának (postára adásának) időpontját

A panaszt és az arra adott választ 5 évig őrizzük.

2019 március 1

Mercedes-Benz Broker Kft.

