



## Mercedes-Benz Broker Kft. Panaszkezelési Szabályzata

### I. A panasz bejelentésének módjai

#### 1. Szóbeli panasz

a.) személyesen:

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége: 1133 Budapest, Váci út 96-98.

Nyitvatartási idő: munkanapokon 9.00 – 16.00

b.) telefonon:

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: 06 1 / 880 6088

Nyitvatartási idő: munkanapokon 9.00 – 16.00 / szerdai napokon 8.00 – 20.00

#### 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.) e-mail útján: [ugyfelszolgalat@mercedes-benz.com](mailto:ugyfelszolgalat@mercedes-benz.com)

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, ebben az esetben 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, a panaszkezelésért felelős szervezeti egység az Ügyfélszolgálat/Operáció.

#### 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 ügyintézését. 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.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnal nem vizsgálható ki, úgy 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,

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

f.) a panasszal érintett szerződés száma

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

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

i.) 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
  - 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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Levélcím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.:777.  
Telefon: +36-80-203-776  
honlap: [www.mnb.hu/penzugyinavigato](http://www.mnb.hu/penzugyinavigato)  
e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

#### Pénzügyi Békéltető Testület

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Levélcím: 1525 Budapest, BKKP, Pf.:172..  
Telefon: +36-80-203-776  
honlap: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)  
e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

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

A Pénzügyi Békéltető 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 Békéltető 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.

Budapest, 2022. augusztus 1.

Mercedes-Benz Broker Kft.