**A társaság cégneve:** GYULAI AUTÓSZERVIZ Kft.

**Székhelye:** 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3.

**Internet elérhetősége:** www.opelgyulai.hu

**Telefon/Fax: 06/1-256-00-36**

**MNB azonosító: 23357169**

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

**1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK**

A GYULAI AUTÓSZERVIZ Kft. a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által Cg. 01-09-961749 cégjegyzékszám alatt bejegyzett és nyilvántartott magyar gazdasági társaság, amely társasági formaváltást követően a Gyulai és társa Bt. általános jogutódja. A társaság székhelye: 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3., adószáma: 23357169-2-42. A GYULAI AUTÓSZERVIZ Kft. a hatályos jogszabályokkal összhangban személygépjármű-, könnyű gépjármű kereskedelem főtevékenység mellett pénzügyi szolgáltatás közvetítését végzi üzletszerűen.

**2. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

2.1. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó általános szerződési feltételeket a közvetítő általános szerződési feltételeket is tartalmazó üzletszabályzatában köteles rögzíteni. A GYULAI AUTÓSZERVIZ Kft. a Hpt. előírásait figyelembe véve az alábbi hatályos magyar szabályozásoknak megfelelően alakította ki üzletszabályzatát:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv;

- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. tv;

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv;

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv;

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv;

- a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. tv;

- a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet.

2.2. A Hpt. alapján pénzügyi szolgáltatás közvetítésének minősül – többek között – az ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján nyújtott pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, amelynek során a közvetítő a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt (továbbiakban: független közvetítő).

2.3. A független közvetítővel - ide nem értve a pénzügyi intézményt - pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységi körében megbízási szerződést kötött közvetítői alvállalkozó ezen ügyletek teljesítéséhez további megbízási szerződést nem jogosult kötni.

2.4. A független közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését kizárólag a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: Felügyelet) engedélyével végezheti.

2.5. A független közvetítő – a kapcsolt hitelszerződés alapján folyósított hitelösszeg kivételével – nem jogosult az ügyfél/fogyasztó nevében a pénzügyi intézménytől, a pénzforgalmi intézménytől az ügyfelet/fogyasztót megillető pénz átvételére.

2.6. A független közvetítő köteles az ügyfél/fogyasztó által befizetett, a pénzügyi intézményt, pénzforgalmi intézményt megillető pénzösszegeket elkülönített számlán tartani. Ezek a pénzösszegek a független közvetítő más hitelezői kielégítésére csőd-, illetve felszámolási eljárás esetén nem használhatók fel. Az elkülönített pénzkezelés a kapcsolt hitelszerződésben meghatározott önerő kivételével a hitelminősítési/szerződéskötési díjakra is kiterjed. Elkülönített számlának tekintendő az a letéti számla, amelyen a független közvetítő kizárólag az ügyfél/fogyasztó által befizetett, a pénzügyi intézményt, pénzforgalmi intézményt megillető pénzösszegeket tarthatja.

2.7. A független közvetítő köteles gondoskodni arról, hogy a vele – e tevékenységi körében – munkaviszonyban vagy megbízási viszonyban álló természetes személy a közvetített szolgáltatással kapcsolatban részletes ismeretekkel rendelkezzen. Köteles továbbá a szakmai követelményekről belső nyilvántartást vezetni. A független közvetítő felelős a vele - e tevékenységi körében - munkaviszonyban vagy megbízási jogviszonyban, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyekkel szemben támasztott szakmai követelmények fennállásának ellenőrzéséért.

2.8. A független közvetítő köteles a közvetítői szerződésről és a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről nyilvántartást vezetni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit. A közvetítői tevékenységével kapcsolatos iratokat a független közvetítő három évig köteles megőrizni. Ez a kötelezettség nem érinti a számviteli bizonylat megőrzésére vonatkozó rendelkezéseket.

Értelmező rendelkezések:

**Közvetítői díj:** minden olyan pénzben vagy természetben jutatott térítés, amelyet a független közvetítő a pénzügyi szolgáltatás sikeres közvetítéséért a vele szerződésben álló pénzügyi intézménytől kap. A közvetítői díj időbeni ütemezésének arányosnak kell lennie a közvetített pénzügyi szolgáltatás futamidejével, valamint szerződésszerű teljesítésével azzal, hogy a közvetítői díj meghatározásának és kifizetésének módjára, időbeli ütemezésére vonatkozó részletes szabályokat a Kormány rendeletben állapítja meg.

**Kapcsolt hitelszerződés:** olyan hitelszerződés, amely meghatározott termék értékesítéséhez vagy – a hitelnyújtástól eltérő - szolgáltatás nyújtásához kapcsolódik, ha a hitelt harmadik személy nyújtja, és a hitelszerződés előkészítése vagy megkötése során a termék értékesítőjét, illetve a szolgáltatás nyújtóját veszi igénybe közreműködőként, vagy a hitelszerződésben az adott terméket vagy a szolgáltatást, amelynek értékesítéséhez, illetve nyújtásához a hitelszerződés kapcsolódik, kifejezetten nevesítették.

**Fogyasztó:** a 2009. évi CLXII törvényben meghatározott természetes személy.

**Ügyfél:** mindazon jogi személy, valamint természetes személy, aki nem minősül a 2009. évi CLXII törvény alapján fogyasztónak.

**3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA**

3.1. Jelen Üzletszabályzat a pénzügyi szolgáltatást közvetítő és a szolgáltatást igénybe vevő közötti jogviszonyt szabályozza. Az Üzletszabályzatban szereplő valamennyi feltétel a közvetítő és a szolgáltatást igénybe vevő között létrejövő szerződés és annak mellékletei részét képezi. Az Üzletszabályzat és az egyedi szerződés ellentmondása vagy összeütközése esetén az egyedi Szerződés rendelkezése az irányadó. Az üzletszabályzat a Felügyelet engedélyezésének napján lép hatályba és hatályban marad mindaddig, amíg annak egyes rendelkezései nem kerülnek módosításra, vagy visszavonásra.

3.2. Jelen Üzletszabályzat 1. számú melléklete tartalmazza azon Megbízók felsorolását, akik részére a független közvetítő pénzügyi szolgáltatás közvetítését látja el.

**4. A FÜGGETLEN KÖZVETÍTŐ ELJÁRÁSA**

4.1. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a független közvetítő köteles a szolgáltatását igénybe venni szándékozó ügyfél részére írásban egyértelmű tájékoztatást adni:

- a cégnevéről, székhelyéről, és felügyeleti hatóságának megjelöléséről;

- a felügyeleti nyilvántartásáról, amely a Magyra Nemzeti Bank honlapjáról ellenőrizhető (<http://mnb.hu/bal_menu/piaci_szereplok/kereso/keresés>)

- arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért felelősséggel tartozik;

- arról, hogy független közvetítőként az adott ügy kapcsán mely pénzintézet megbízásából jár el;

- arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízó pénzintézettől fogadhat el;

- a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint fogyasztó esetében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételére vonatkozó lehetőségről.

4.2. A független közvetítő a 4.1. pontban rögzítettektől eltérő tájékoztatást köteles adni fogyasztónak nyújtott hitel esetében. A független közvetítő azt megelőzően, hogy a fogyasztót bármilyen kölcsönszerződés vagy ajánlat kötné, kellő időben köteles papíron vagy más tartós adathordozón - a fogyasztó által megadott információk alapján – az alábbiak szerint tájékoztatni, a különböző kölcsönszerződésekre vonatkozó ajánlatok összehasonlítása alapján történő, megalapozott fogyasztói döntéshozatal érdekében. A független közvetítő a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. Törvény 1. számú melléklete szerinti formanyomtatvány kitöltésével, a következő adatokról köteles tájékoztatni a fogyasztót kölcsönszerződés megkötését megelőzően:

1. a hitel típusáról,

2. a hitelező nevéről (cégnevéről) és levelezési címéről,

3. a hitelközvetítő nevéről (cégnevéről) és levelezési címéről,

4. a hitel teljes összegéről és lehívásának feltételeiről,

5. a hitel futamidejéről,

6. termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás megnevezéséről és készpénzáráról,

7. a hitelkamatról és a hitelkamat feltételeiről, alkalmazása esetén a vonatkozó referencia-kamatlábról, kamatfelárról, kamatváltoztatási vagy kamatfelár-változtatási mutatóról, valamint a hitelkamat módosításának gyakoriságáról, feltételeiről és eljárási szabályairól,

8. a teljes hiteldíj mutatóról egy reprezentatív példával annak valamennyi feltételével,

9. a fogyasztó által a szerződéskötéskor ismert feltételek alapján fizetendő teljes összegről,

10. a fogyasztó által fizetendő törlesztőrészletek összegéről, a törlesztőrészletek számáról, és a törlesztés gyakoriságáról, esetlegesen a törlesztőrészleteknek a különböző hitelkamatú tartozásra történő elszámolásának sorrendjéről,

11. a fizetési számlához vagy készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz kapcsolódó valamennyi jutalékról, díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről, kivéve ha a fizetési számla vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz fenntartása nem kötelező,

12. a hitelhez kapcsolódó hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatásról - ideértve díjat, jutalékot (a továbbiakban együtt: díj) és költséget -, és módosításuk feltételeiről,

13. adott esetben a közjegyzői díjról,

14. a hitelhez kapcsolódó olyan szolgáltatásokról (például biztosítás), amely a hitelszerződés megkötéséhez vagy a hitelező ajánlata szerinti megkötéséhez szükséges,

15. a késedelmi kamatról vagy az egyéb olyan fizetési kötelezettségről, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik,

16. a fizetés elmulasztásának következményeiről,

17. a szükséges biztosítékok meghatározásáról,

18. az elállási jogról, illetve annak hiányáról,

19. az előtörlesztéshez való jogról, és annak esetleges költségeiről,

20. arról, hogy a hitelszerződés megkötését követően a hitelező nem mondhatja fel a hitelszerződést azzal az indokkal, hogy a hitelképesség vizsgálata nem volt megfelelő vagy a fogyasztó által közölt adatok hiányosak voltak.

21. arról, ha a hitelező a tájékoztatást tartalmazó formanyomtatványban foglaltaknak megfelelően a fogyasztóval szerződést kíván kötni, úgy a fogyasztó kérésére a hitelszerződés tervezetének egy példányát (mintaszerződés) díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen a rendelkezésére kell bocsátani,

22. a megadott adatok érvényességének esetleges időbeli korlátozásáról.

4.3. A fogyasztónak a hitelszerződést megelőző 4.2. pont szerinti tájékoztatást tartalmazó formanyomtatvány másolatán aláírásával kell igazolnia annak átvételét és azt, hogy a fentiek szerinti felvilágosítást megkapta. A független közvetítő tájékoztatása során köteles a fogyasztónak felvilágosítást adni annak érdekében, hogy a fogyasztó felmérje, hogy a hitel igényeinek és pénzügyi teljesítőképességének megfelel-e. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a hitel fő jellemzőire, a fogyasztó pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, ideértve a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére vonatkozó tájékoztatást. A független közvetítő a fentiek szerinti tájékoztatással egyidejűleg köteles feltüntetni, hogy egy vagy több pénzügyi vállalkozás képviseletében jár-e el.

4.4. A független közvetítő a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során köteles a szolgáltatás igénybe vevőjének kielégítő mennyiségű, de - ha a piacon hozzáférhető - legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemezni és átadni. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a független közvetítő köteles a szolgáltatást igénybe vevő tájékoztatása alapján felmérni a szolgáltatás igénybe vevőjének igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a független közvetítő által e tevékenységével összefüggésben adott tanácsot alátámasztják. A független közvetítő felelős a téves tanácsadásért, az iratok és a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.

4.5. A törvény kötelező rendelkezése alapján a fogyasztó a hitelszerződéstől a szerződéskötés napjától számított tizennégy naptári napon belül – indokolás nélkül – elállhat, ha a hitel folyósítására még nem került sor. A fogyasztó jogszerű elállása a hitelszerződést megkötésének időpontjára visszaható hatállyal megszünteti. A fogyasztó a szerződéskötés napjától számított tizennégy naptári napon belül díjmentesen felmondhatja a hitelszerződést, ha a hitelt már folyósították.

4.6. A független közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízó pénzintézettől fogadhat el. A fogyasztó/ügyfél részére nyújtott pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő egyéb szolgáltatásáért a független közvetítő egyéb költséget, díjazást nem számít fel.

4.7. A független közvetítő – munkavállalója útján – a székhelyén személyesen, vagy telefonon, illetve postai úton keresztül írásban veszi fel és tartja a kapcsolatot a fogyasztóval/ügyféllel. A postai úton történő kapcsolattartásra a közvetítő székhelyére, valamint a szolgáltatást igénybe vevőjének lakóhelyére címzett ajánlott levél útján kerül sor. Székhely, illetve lakóhely megváltozásakor a felek egymást értesíteni kötelesek, amelynek elmaradása esetén a kapcsolatfelvétel során közölt székhelyre vagy lakóhelyre küldött értesítés – az átvétel tényétől függetlenül – a postára adástól számított 5. napon kézbesítettnek tekintendő.

4.8. A független közvetítő és a szolgáltatást igénybe vevő közötti szerződéskötésre kizárólag írásban kerülhet sor. A szóbeli vagy ráutaló magatartással kötött szerződés érvénytelen.

4.9. A független közvetítő a vele megbízási jogviszonyban álló pénzügyi szolgáltató részére köteles a szolgáltatás igénybe vevőjének azonosító adatait tartalmazó okiratokról jó minőségű másolatot készíteni és a hitelkérelemmel, valamint a hitelszerződés megkötéséhez szükséges valamennyi dokumentummal együtt jóváhagyás céljából elektronikus úton megküldeni. Köteles továbbá a hitelbírálat során esetlegesen felmerülő hiányok pótlását a pénzügyi szolgáltató részére továbbítani. A hitelkérelem jóváhagyása esetén a független közvetítő köteles a szolgáltatás igénybe vevője által aláírt hitelszerződés eredeti példányát a pénzügyi szolgáltató részére közvetlenül megküldeni. A független közvetítő a hitelszerződéssel – így különösen, de nem kizárólagosan a hitel fedezetével, illetve az adós teljesítőképességével – kapcsolatban tudomására jutott minden olyan tényről és körülményről írásban köteles tájékoztatni a pénzügyi szolgáltatót, amely annak jogos gazdasági érdekeit sérti vagy veszélyezteti.

4.10. A független közvetítő, mint adatkezelő kötelezi magát, hogy gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat esetlegesen továbbítja vagy átadja, ugyancsak felhívja ez irányú kötelezettségeinek teljesítésére.

4.11. A független közvetítő az általa nyújtott szolgáltatás jellegére való tekintettel jogosult a személyes adatok továbbítására a vele szerződéses kapcsolatban álló Pénzügyi intézmény(ek) felé. A Pénzügyi intézmény pontos kiválasztása az ügyfél által történik az előkalkuláció folyamata során. A független közvetítő a személyes adatokat a Megbízók vagy harmadik fél részére nem adja át. A Megbízók részére átadott adatok további kezelésére a hitelintézetekre vonatkozó jogszabályok irányadóak.

4.12. A személyes adatok nyilvántartásba vétele és kezelése az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény alapján történik. A személyes adatok kezeléséről bármikor tájékoztatás kérhető az Üzemeltetőtől, illetve az előzetes hozzájárulás alapján küldött hírlevél küldése bármikor ingyenesen és korlátozás nélkül megtiltható a következő elérhetőségeken:

Gyulai Autószerviz Kft - ügyfélszolgálat  
E-mail: [szalon@opelgyulai.hu](mailto:szalon@opelgyulai.hu) vagy info@opelgyulai.hu  
Cím: 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3.  
Telefonszám: +36/1256-0036

Az Adatok törlése vagy helyesbítése is a fenti elérhetőségeken kérhető, illetve ugyanitt van lehetőség az Adatok kezelése ellen kifogást emelni.

Az Ügyfél tudomással rendelkezik arról, hogy a 2011. évi CXII. törvény alapján kérelmezheti a független közvetítőnél a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről, b) személyes adatainak helyesbítését, valamint c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását. Az Ügyfél kérelmére a független közvetítő tájékoztatást ad az Ügyfél általa kezelt adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az (esetleges) adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az Ügyfél személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

4.13. A független közvetítő az ügyfélnek közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit. A független közvetítő a közvetítői tevékenységével kapcsolatos iratokat három évig megőrzi. Ez a kötelezettség nem érinti a számviteli bizonylat megőrzésére vonatkozó rendelkezéseket.

4.14. A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Magyarország Polgári Törvénykönyvéről szóló 2013. évi V. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról 2013. évi CCXXXVII törvény rendelkezéseit, valamint a Megbízók Üzletszabályzatai és ÁSZF-jeit kell megfelelően alkalmazni.

**5. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

5.1. A független közvetítő a szolgáltatás igénybe vevőjének külön írásbeli hozzájárulása nélkül jogosult a pénzügyi szolgáltatást nyújtó pénzintézet(ek)hez történő adattovábbításra, amennyiben az a megkötésre kerülő hitelszerződés teljesítéséhez nélkülözhetetlen, különös tekintettel a pénzügyi szolgáltatásközvetítői tevékenységből eredő sajátosságokra, az így kiszolgáltatott adatok körére és az adattovábbítás céljára.

5.2. A független közvetítő jogosult a szolgáltatás igénybe vevője részére eljuttatni hírleveleit azzal, hogy a szolgáltatás igénybe vevője bármikor jogosult e hozzájárulását visszavonni.

5.3. A független közvetítő jelen üzletszabályzat alapján végzett tevékenységével kapcsolatos panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat az üzletszabályzat 2.sz. mellékletét képező a Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza. Panasz esetén a szolgáltatás igénybe vevője a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához tehet bejelentést az alábbi címen: MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, 1013 Budapest, Krisztina körút 39. (Krisztina Plaza); levelezési cím: 1534 Budapest, Pf. 777; telefon: 06/40-203-776; internet elérhetőség: [www.mnb.hu/fogysztóvédelem](http://www.mnb.hu/fogysztóvédelem).

5.4. Jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvérről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a hatályos magyar jogszabályok rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

5.5. Az Ügyfél aláírásával igazolja, hogy a jelen Üzletszabályzat tartalmát megismerte és átvette.

5.6. Bármely vita eldöntésére, amely a közvetített szolgáltatással összefüggésben keletkezik, a Felek alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

Kelt: 2017. június 20.

GYULAI AUTÓSZERVIZ Kft.

1. **számú melléklet**

Jelen Üzletszabályzat 1. számú melléklete tartalmazza azon Megbízók felsorolását, akik részére a független közvetítő pénzügyi szolgáltatás közvetítését látja el.

**Megbízók:**

**Cégnév:** Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt.

**Adószám:** 10433748-2-44

**Cégjegyzékszám:** 01-10-041465                               
**Székhely:**  1051 Budapest, József Attila utca 8.                                           
**Postacím:** 1051 Budapest, József Attila utca 8.                                        

**Ügyfélszolg. tel.:** +36-1/268-6868**Ügyfélszolg. fax.:** +36-1/268-6880

**Céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**

**Közvetített termékek: -** Nyíltvégű pénzügyi lízing (gépjármű finanszírozáshoz)

- Zártvégű pénzügyi lízing (gépjármű finanszírozáshoz)

2.

**Cégnév:** CIB Lízing Zrt.

**Adószám:** 11879978-4-44

**Cégjegyzékszám:** 01-10-044131                               
**Székhely:**  1027 Budapest, Medve utca 4-14.                                               
**Postacím:** 1027 Budapest, Medve utca 4-14.                                            

**Ügyfélszolg. tel.:** +36-1/424-2424**Ügyfélszolg. fax.:** +36-1/489-6500

**Céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**

**Közvetített termékek: -** Nyíltvégű pénzügyi lízing (gépjármű finanszírozáshoz)

- Zártvégű pénzügyi lízing (gépjármű finanszírozáshoz)

3.

**Cégnév:**Budapest Bank Zrt. Autófinanszírozási Üzletág

**Adószám:** 10196445-4-44

**Cégjegyzékszám:**01-10-041037                               
**Székhely:** 1138 Budapest, Váci út 193.                                            
**Postacím:** Budapest Bank Zrt,1852 Budapest

**Ügyfélszolg. tel.:** +36-1/450-8000**Ügyfélszolg. fax.:** +36-1/450-6053

**Céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**

**Közvetített termékek: -** Nyíltvégű pénzügyi lízing (gépjármű finanszírozáshoz)

- Zártvégű pénzügyi lízing (gépjármű finanszírozáshoz)

4.

**Cégnév:**MKB-Euroleasing Autólízing Zrt.

**Adószám:** 12238972-2-44

**Cégjegyzékszám:**01-10-043384**Székhely:**1134 Budapest, Lőportár utca 24**Postacím:** 1134 Budapest, Lőportár u. 24.

**Ügyfélszolg. tel.: +**36-1/345-2424**Ügyfélszolg. fax.:** +36-1/345-2446

**Céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**

**Közvetített termékek:                     - Nyíltvégű pénzügyi lízing (gépjármű**

**2. számú melléklet**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**A panasz bejelentésének módjai**

Panasz esetén következő módon és elérhetőségeken kérheti az ügylet kivizsgálását:

**Telefon:** +36-1/256-0036

**Telefaxon:** +36-1/256-0036   
**Cím:** 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3.   
**Levelezési cím:** 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3.   
**Ügyfelek számára nyitva álló helyiség címe:** 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3.   
**Email:** [szalon@opelgyulai.hu](mailto:szalon@opelgyulai.hu) vagy info@opelgyulai.hu   
**Nyitvatartás (Ügyfelek számára nyitva álló helyiség): H-P 8:00 – 17:00**

**E-mailben:** [szalon@opelgyulai.hu](mailto:szalon@opelgyulai.hu) vagy info@opelgyulai.hu

**Telefonon:** +36-1/256-0036

1. Szóbeli panasz:
2. személyesen:

*Cím:* 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3.

1. Telefonon:

Telefonos panaszt az ügyfél a Megbízók ügyfélszolgálatán tehet.

cím: 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3.

*Tel.szám:* +36-1/256-0036

1. Telefaxon: +36-1/256-0036

Telefax szám: +36-1/256-0036

1. Írásbeli panasz:
2. személyesen vagy más által átadott irat útján,
3. postai úton cím: 1173 Budapest, 511. utca 4. – 512. utca 3.
4. elektronikus levélben : [szalon@opelgyulai.hu](mailto:szalon@opelgyulai.hu) vagy info@opelgyulai.hu
5. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
6. **A panasz kivizsgálása**

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

1. Szóbeli panasz
   1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az 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, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
   2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
   3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
   4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet 15 napon belül.
   5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
   6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
   7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
2. az ügyfél neve,
3. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
4. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
5. 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,
6. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
7. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
8. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
9. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
10. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
11. Írásbeli panasz:
    1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

**II. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
2. neve,
3. szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
4. lakcíme, székhelye, levelezési címe,
5. telefonszáma,
6. értesítés módja,
7. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
8. panasz leírása, oka,
9. ügyfél igénye,
10. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
11. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
12. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
13. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról

és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

1. **Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**
2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
3. Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, azokat kell a szabályzatban feltüntetni;
4. Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, azokat kell a szabályzatban feltüntetni;
5. bíróság.
6. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
7. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 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.

**IV. A panasz nyilvántartása**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
2. a panasz benyújtásának időpontját,
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
5. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
6. A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.