

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítői, valamint pénzügyi szolgáltatás független közvetítőként történő közvetítői tevékenységgel összefüggésben – a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet alapján

I. Általános tájékoztató

Vállalkozás neve (a továbbiakban: **Vállalkozás**): **CarNet Auto-Fort Kft.**

Székhelye: **1044 Budapest, Váci út 66-72.**

Jelen Panaszkezelési tájékoztató a Vállalkozás egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítői, valamint a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítői tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentésekre vonatkozik. A Vállalkozás egyéb tevékenységével (értékesítési, javítási, karbantartási tevékenység stb.) összefüggő panaszkezelés tekintetében kizárólag a Vállalkozás általános panaszkezelési tájékoztatója az irányadó.

E szabályzat vonatkozásában:

Ügyfél: azon személy, aki a Vállalkozás jelen fejezetben meghatározott szolgáltatását igénybe veszi

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

II. A panasz bejelentésének módjai

Az Ügyfél a panaszát az alábbi úton jelentheti be a Vállalkozás részére, minden esetben térítésmentesen:

1. Írásbeli panasz

Írásbeli panaszbejelentés esetén az Ügyfél a panaszát a lent megjelölt (II.2. pont) „Panaszügyintézés helyére” küldött postai küldemény formájában, vagy a Vállalkozás autofort@autofort.hu e-mail címére küldött elektronikus levél útján jelentheti be.

2. Szóbeli panasz

Az Ügyfél szóbeli panaszát személyesen az alábbi helyszíne(ek)n teheti meg:

Panaszügyintézés helye a Vállalkozás telephelyein az adott márkaképviselő és üzletág működése szerint:

1044 Budapest, Váci út 66-72.

1097 Budapest, Könyves K. krt. 3.

1215 Budapest, Védgát u. 45.

1215 Budapest, Védgát u. 14.

Nyitvatartási idő: a kifüggesztett nyitva tartás szerint

Az Ügyfél szóbeli panaszát telefonon is bejelentheti:

Telefonszám: 061 452 9700 hétfőtől péntekig 7-17 óra között

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

III. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Vállalkozásnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

3. Szóbeli panasz

3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A Vállalkozás - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Vállalkozás az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni. A Vállalkozás a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

3.2. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Vállalkozás egyedi azonosítószámmal látja el, amelyről az Ügyfelet tájékoztatja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Vállalkozás 5 évig köteles megőrizni.

3.4. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.5. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.6. 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.

3.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett Vállalkozás neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Vállalkozás a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az Ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Vállalkozás az Ügyfélnek.

4.2. A Vállalkozás a válaszát az Ügyféllel az Ügyfél által a panaszban, vagy az arról felvett jegyzőkönyvben megjelölt módon (postai út vagy e-mail) közli. Amennyiben a panasz vagy a jegyzőkönyv erre vonatkozó igényt nem tartalmaz, a Vállalkozás a választ a panasz bejelentésével egyező módon, személyesen történt panaszbejelentés esetén az Ügyfél által megjelölt e-mail címre történő elektronikus levél útján közli az Ügyféllel.

4.3. Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, a Vállalkozás a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

IV. A Vállalkozás a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyföltől:

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

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

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

5.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

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

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

web: www.penzugybekeltetotestulet.hu
meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Adatok forrása: www.penzugybekeltetotestulet.hu

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

telefonszáma: + 36 80 203 776

e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Adatok forrása: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>

c) bíróság.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványok az alábbiak szerint érhetők el:

- <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanvok>;
- Kormányablakokban.

5.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Vállalkozás alávétési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kétfélmillió forintot.

5.3. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a 5.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Vállalkozás külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

5.4. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a 5.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

VI. A panasz nyilvántartása

6.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Vállalkozás nyilvántartást vezet, mely tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

6.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

VII. Egyéb tájékoztatás

7.1. A Vállalkozás 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, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Vállalkozás a választ közérthetően fogalmazza meg.

7.2. Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Vállalkozás által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Vállalkozás a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

7.3. A Vállalkozás a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

7.4. A Vállalkozás a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

7.5. A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a Vállalkozás válaszában feltünteti a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Vállalkozás általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

7.6. A Vállalkozás tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az Fgy. tv. 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

VIII. Záró rész

8.1. Jelen Panaszkezelési tájékoztató 2026.02.01-től hatályos.

8.2. A Vállalkozás jelen Panaszkezelési tájékoztató Ügyfelek által történő megismerését az alábbiak szerint teszi lehetővé:

- a Panaszkezelési tájékoztató az Ügyfélszolgálati helyiségben kifüggesztésre kerül;
- a Vállalkozás a Panaszkezelési tájékoztatót a www.carnet.hu/auto-fort honlapján közzéteszi.

Budapest, 2026.02.01.


CarNet Auto-Fort Kft.
1044 Bp., Váci út 66-72.
Autószám: 10689042-2-44
Stégner Zsolt ügyvezető
CarNet Auto-Fort Kft.
3.