

SG Eszközfinanszírozás Magyarország Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Budapest, 2019. március 1.

AZ SG ESZKÖZFINANSZÍROZÁS MAGYARORSZÁG ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. Panasz

Az **SG Eszközfinanszírozás Magyarország Zrt.** (a továbbiakban: **SG**), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény (továbbiakban: „**Hpt.**”) 288. § valamint az MNB-nek az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó szabályokról szóló 46/2018 (XII.17.) rendelete (továbbiakban „**MNB rendelet**”) alapján - köteles az ügyfélnek az SG – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés SG részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: **Panasz**) teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni. Panasznak csak olyan bejelentés minősül, amely az SG konkrét tevékenységét vagy mulasztását illetve konkrét finanszírozási szerződéssel kapcsolatos intézkedését sérelmezi, vagy amely az ügyfél konkrét igényét tartalmazza. Nem minősül Panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Az SG lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a jelen panaszkezelési szabályzat 1. számú mellékletét képező a Magyar Nemzeti Bank által javasolt és annak honlapján is közzétett formanyomtatványt alkalmazza, de továbbra is köteles az egyéb formában hozzá benyújtott írásbeli Panaszt is befogadni.

Tekintettel arra, hogy az SG ügyfelei kizárólag fogyasztónak nem minősülő gazdálkodó szervezetek, ezért Panasz bejelentése esetén meg kell jelölni a bejelentő személyt és az általa képviselt gazdálkodó szervezetet is. A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az SG vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával és cégkivonattal, illetve meghatalmazással igazol. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Amennyiben a Panasz kivizsgálásához az SG-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

Az SG 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) panaszos igénye
- i) a Panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Panaszt a benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és 2018 május 25. napját követően a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2. A panasz bejelentésének módjai

2.1 Szóbeli panaszbejelentés

A szóbeli panasz felvételét követően az SG tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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

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.

(i) Személyesen:

- Panaszügyintézés helye: 1062 Budapest, Váci út 1-3., B ép. IV. emelet
- Nyitvatartási idő: hétfőtől csütörtökig 9:00 – 14:00 óráig
pénteken 9:00 – 12:00 óráig
illetve előre egyeztetett egyéb időpontban

Panaszügyintézésre a fenti nyitvatartási időben és minden héten szerdán a nyitvatartási időn túl, 8.00 és 20.00 óra között is lehetőség van. Ügyfeleinket a szerdai napon a nyitvatartási időn kívüli a 14.00 óra utáni személyes ügyintézészt előzetesen 14.00 órával bezárólag bejelenteni szükséges, mely bejelentés esetén ügyfélszolgálatunk 20.00 óráig áll az ügyfelek rendelkezésére.

A szóbeli (személyes vagy telefonon benyújtott) Panaszról az SG hitelesített jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy másolati példányát térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A hitelesített jegyzőkönyvben az SG a következőket rögzítheti:

- a) az ügyfél neve, lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- b) a Panaszt előterjesztő képviselő meghatalmazott adatai;
- c) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasszal érintett szolgáltató, SG neve, címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes Panasz elemek 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) személyesen szóban közölt Panasz esetén, illetve amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

A személyesen tett szóbeli panaszbejelentést az SG azonnal kivizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

(ii) Telefonon:

Telefonszámaink:

- +36 1/288-1140 (központi szám, a fenti nyitvatartási időben)
- +36 1/288 1190 (hangfelvétellel, automata, 0-24 óráig minden nap)

Telefonon történő panaszkezelés esetén az SG biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését az alábbiak szerint:

- (a) amennyiben az ügyfél a +36 1/288-1140 hívószámú központi számot hívja, úgy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerülhet, a központon keresztül az illetékes ügyintézőhöz kapcsolható a hívás; az illetékes ügyintéző a Panaszt azonnal kivizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.
- (b) Amennyiben a Panasz megoldása az (a) pontban leírt módon nem lehetséges, vagy az ügyfél azzal nincs megelégedve, illetve bármely esetben, ha az ügyfél azt kívánja, hogy hívása automatikusan rögzítésre kerüljön, úgy az ügyfél a nap 24 órájában elérhető +36 1/288 1190 automata számot hívhatja, amelyen üzenetrögzítőre mondhatja Panaszát (hívásonként 5 perc terjedelemben). Az SG az ügyfél Panaszának kivizsgálását a következő munkanapon megkezdi, amelynek során – amennyiben az ügyfél a telefonszámát megadja – lehetőleg 1 héten belül ezen számról az ügyfelet visszahívja (szintén rögzített beszélgetéssel). Ez esetben az SG és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az SG hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor az SG tájékoztatni fogja. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát (mely jegyzőkönyv elkészítésére jelen Panaszkezelési Szabályzat 2.1 (i) pontjában foglaltak az irányadók). Amennyiben a Panasz elintézése ily módon nem lehetséges vagy nem vezet eredményre, úgy az SG az ügyfél Panaszára írásban 30 napon belül az írásbeli panaszbejelentésre vonatkozó szabályok (2.2 és 3.2 pont) szerint válaszol.
- (c) az SG 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. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges SG a Panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

2.2. Írásbeli panaszbejelentés

- (i) Személyesen vagy más által átadott irat útján a 1062 Budapest, Váci út 1-3. címre;
- (ii) Postai úton, a panaszlevelet 1062 Budapest, Váci út 1-3. címre elküldve;
- (iii) Telefaxon a panaszlevelet a +36 1/288-1149 fax-számra elküldve; valamint
- (iv) Elektronikus levélben az info@sgef.hu e-mail címre elküldve.

Az ügyfél a Panaszt kötetlen formában is benyújthatja. A formanyomtatvány a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

Amennyiben az Ügyfél a Panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem

a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az SG a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

3. A panasz kivizsgálása

A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért az SG külön díjat nem számol fel. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az SG 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. Az SG a választ közzétehetően fogalmazza meg. Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, SG által elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételt Panaszt terjeszt elő, és SG a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Az SG a választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az SG a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén ezen feltételek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosíthatja, amely a Panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Az SG a Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a Panaszt az Ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és SG által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) az SG által üzemeltetett, kizárólag SG ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A fenti esetben az SG a választ a Panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán küldi meg. Ugyanakkor ezen rendelkezések nem alkalmazhatóak, amennyiben az a csatorna nem alkalmas arra, hogy:

- a) az SG választ oly módon küldje meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy SG a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is, vagy
- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

3.1 Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt az SG azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja, valamint telefonon közölt szóbeli Panasz esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését az ezen Panaszkezelési

Szabályzat 2.1 pontjában részletezett módon. 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. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, SG a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

3.2 Írásbeli panasz:

Az SG az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek (lehetőleg ugyanabban a formában, amelyben az ügyfél panaszbejelentése érkezett).

Ha az elintézési határidő amiatt haladja meg a 30 napot, mert a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a panaszost a fentieknek megfelelően erről tájékoztatni kell.

Amennyiben az írásbeli Panaszt nem az ügyfél illetve annak a cégjegyzékben bejegyzett vagy meghatalmazással igazolt képviselője írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre vonatkozó szabályok szerint van-e az SG-nek joga a válaszadásra a feladónak címzetten, ha nincs, akkor érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva - kell a levelet a feladónak visszaküldeni.

4. Jogorvoslat

A Panasz elutasítása, vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatósághoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank

levélben: 1534 Budapest, BKKP, Pf.: 777.

személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Bíróságok:

Pesti Központi Kerületi Bíróság

telefonon: 354-6000

levélben: 1887 Budapest, Pf. 28.

e-mail útján: birosag@pkkb.birosag.hu

személyesen: 1055 Budapest, Markó u. 25.

Fővárosi Törvényszék

telefonon: 354-6000

levélben: 1363 Budapest, Pf.: 16.

e-mail útján: birosag@fovaros.birosag.hu

személyesen: 1055 Budapest, Markó u. 27.

A fenti két rendes bíróság az SG mint alperes elleni eljárásban illetékes, mivel az alperes székhelye szerinti bíróságnak minősülnek. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat az Ügyfél.

Mivel a Békéltető Testületek kizárólag fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésével foglalkoznak, így arra tekintettel, hogy az SG-nek nincsenek fogyasztóknak minősülő ügyfelei, a Békéltető Testületek nem rendelkeznek hatáskörrel.

4. A panaszügyi nyilvántartás vezetésének szabályai

A panaszügyi nyilvántartás tartalmára vonatkozó szabályokat a hitelintézetekről és a Hpt., valamint az MNB rendelet határozza meg, amelynek értelmében 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; továbbá
- e) a Panasz megválaszolásának, postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy az okot képező b) pont szerinti tények, események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Panasz, valamint az arra adott válasz őrzési ideje 5 év.

A telefonon közölt Panaszról készült hangfelvétel őrzési ideje 5 év.

Módosítva:

Budapest, 2019. március 1.

PANASZ, REKLAMÁCIÓ BEJELENTÉSE**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

f) Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| (v) Nem nyújtottak szolgáltatást | (xiv) Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| (vi) Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | (xv) Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| (vii) Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | (xvi) Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| (viii) A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | (xvii) Kártérítés összegével nem ért egyet |
| (ix) A szolgáltatást megszüntették | (xviii) A kártérítést visszautasították |
| (x) Kára keletkezett | (xix) Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| (xi) Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | (xx) Szerződés felmondása |
| (xii) Téves tájékoztatást nyújtottak | (xxi) Egyéb panasz van |
| (xiii) Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

g) A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: