

**SG Eszközfinanszírozás Magyarország Zrt.**

**Panaszkezelési szabályzat**

Budapest, 2018. január 25.

# 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 a a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról 28/2014. (VII. 23.) rendelete (továbbiakban „**MNB rendelet**”) alapján - köteles az ügyfélnek az SG – szerződés kötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés SG részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – 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 Panaszt 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 meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

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

(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 ügyintézését előzetesen 14.00 órával bezárólag bejelenteni szükséges, mely bejelentés esetén ügyfélszolgálatunk 20.00 óráig áll az ügyfelek rendelkezésére.

Az ügyfél kérésére a Panaszról az SG hitelesített jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy másolati példányát kérésre 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a Panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél Panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrtelen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) 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 20/285-7760 (hangfelvétellel, automata, 0-24 óráig minden nap)

Telefonon történő panaszkezelés esetén az SG biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést 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 20/285-7760 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 rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv egy másolati példányát (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.

## 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](mailto:info@sgef.hu) e-mail címre elküldve.

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

## **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.

### 3.1 Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt az SG azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja, valamint telefonon közölt Panasz esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést az ezen Panaszkezelési Szabályzat 2.1 pontjában részletezett módon.

### 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](mailto: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](mailto: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.

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 időpontját.

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

Módosítva:

Budapest, 2018. január 25.

## PANASZ, REKLAMÁCIÓ BEJELENTÉSE

**SOCIETE GENERALE**

Equipment Finance

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)

BENYÚJTANDÓ PANASZ

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL 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 szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Panasz oka:**

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

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:**

Csatolt dokumentumok száma: ... db

Dátum: .....

---

a bejelentő aláírása